



**Literacia do depositante e disciplina do risco bancário:
contributos provenientes de um inquérito *on-line***

Andreia José Mendes Trindade

Dissertação de Mestrado

Mestrado em Auditoria

Porto – 2016

**INSTITUTO SUPERIOR DE CONTABILIDADE E ADMINISTRAÇÃO DO PORTO
INSTITUTO POLITÉCNICO DO PORTO**



**Literacia do depositante e disciplina do risco bancário:
contributos provenientes de um inquérito *on-line***

Andreia José Mendes Trindade

**Dissertação de Mestrado
apresentado ao Instituto de Contabilidade e Administração do Porto para
a obtenção do grau de Mestre em Auditoria, sob orientação do Doutor
Carlos Mota**

Porto – 2016

**INSTITUTO SUPERIOR DE CONTABILIDADE E ADMINISTRAÇÃO DO PORTO
INSTITUTO POLITÉCNICO DO PORTO**

Resumo:

Este trabalho analisa o contributo da literacia financeira para a eficácia da disciplina de mercado promovida pelos depositantes particulares, no contexto do setor bancário.

Para o objetivo central do estudo – avaliar a aptidão dos depositantes em Portugal para procurarem a informação apropriada, serem capazes de compreender e interpretar essa informação e darem sentido à atividade financeira promovendo a disciplina de mercado - foi realizado um estudo empírico, consubstanciado num inquérito *on-line*, que recolheu dados do público-alvo constituído pelos depositantes particulares dos bancos.

Os resultados obtidos sugerem que os depositantes portugueses têm limitada literacia financeira. De um modo geral, o inquérito salienta a falta de consciência entre a população sobre os riscos bancários e a regulação e fornece fraca evidência de que os depositantes estão cientes das perdas de depósitos em caso de falência bancária. Os resultados parecem ser consistentes com os obtidos de inquéritos realizados noutros mercados.

O baixo nível de literacia observado tem implicações na capacidade do mercado para moderar a tomada de riscos excessivos pelos bancos. O papel preconizado para os depositantes fica limitado e dificilmente poderão monitorizar racionalmente as instituições se desconhecem a divulgação pública de informações ou se não possuem os conhecimentos e as capacidades necessárias para o poder fazer.

Isto levanta algumas preocupações em relação à literacia financeira em Portugal. Embora tenham sido promovidas ações pelo regulador e outras entidades com o objetivo de elevar o nível de literacia financeira, acompanhadas do reforço da regulamentação e melhoria da divulgação de informação sobre os bancos e os instrumentos comercializados, estas iniciativas parecem não ser suficientes para que os particulares possam dar um contributo significativo para a solidez e a eficiência do sistema bancário nacional.

Palavras chave: Literacia Financeira, Disciplina de Mercado, Depositantes, Bancos, Inquérito baseado na Web.

Abstract:

This paper analyzes the contribution of financial literacy to the effectiveness of market discipline promoted by private investors, in the context of the banking sector.

To the central objective of the study – assess the ability of depositors in Portugal to seek the appropriate information, being able to understand and interpret that information and give meaning to financial activity promoting market discipline - an empirical study was conducted, embodied in an online survey, which collected data from the audience made up of the private depositors of the banks.

The results obtained suggest that the Portuguese depositors have limited financial literacy. In General, the investigation highlights the lack of awareness among the population about the banking risks and regulation and provides weak evidence that depositors are aware of the loss of deposits in case of bank failure. The results appear to be consistent with those obtained from surveys conducted in other markets.

The low level of literacy noted has implications on the ability of the market to moderate the excessive risk-taking by banks. The role recommended for depositors is limited and can hardly monitor rationally if institutions are not aware of the public disclosure of information or if they don't have the knowledge and the necessary skills to be able to do so.

This raises some concerns regarding the financial literacy in Portugal. Although actions have been promoted by the regulator and other entities with the aim of raising the level of financial literacy, accompanied by the strengthening of regulation and improving the dissemination of information about banks and traded instruments, these initiatives do not seem to be sufficient so that individuals can make a significant contribution to the soundness and efficiency of the national banking system.

Key words: Financial literacy, market discipline, Depositors, banks, Web-based Survey.

Agradecimentos

Queria começar por agradecer à professora Doutora Alcina Dias pela orientação e apoio dedicado na fase inicial da dissertação.

Ao meu orientador professor Doutor Carlos Mota, pela disponibilidade, atenção dispensada, paciência, dedicação e profissionalismo, um sincero obrigada.

E a todos os que contribuíram diretamente e indiretamente para a concretização deste trabalho académico, um muito obrigada.

Lista de Abreviaturas

BCBS – Basel Committee on Banking Supervision

BdP – Banco de Portugal

CMVM – Comissão do Mercado de Valores Mobiliários

EUA – Estados Unidos da América

FGD – Fundo de Garantia de Depósitos

ILD – Índice de Literacia do Depositante

INE – Instituto Nacional de Estatística

OCDE – Organização para a Cooperação e Desenvolvimento Económico

UE– União Europeia

Índice geral

Resumo.....	ii
Abstract.....	iii
Agradecimentos.....	iv
Lista de Abreviaturas.....	v
Índice de tabelas.....	viii
Índice de figuras.....	ix
Introdução.....	1
Contextualização do estudo	2
Estrutura do estudo	4
Capítulo I – Revisão de literatura	5
1.1. Teoria da disciplina de mercado	6
1.2. Disciplina dos depositantes	8
1.3. Conceito de literacia financeira	11
1.4. Literacia financeira e disciplina de mercado	13
1.5. Investigação empírica sobre literacia do depositante bancário	16
1.5.1. Dados sobre investigação em Portugal	22
Capítulo II – Metodologia.....	25
2.1. Metodologia de investigação.....	26
2.2. Desenho do questionário.....	27
2.3. Difusão: a opção pelo inquérito <i>on-line</i>	28
2.4. População.....	30
2.5. Caracterização da amostra e procedimento de amostragem	31
2.6. Tratamento dos dados	32
Capítulo III – Apresentação e análise dos resultados	33
3.1. Caracterização sociodemográfica dos participantes	34
3.1.1. Idade.....	34
3.1.2. Género.....	35
3.1.3. Localização geográfica.....	36
3.1.4. Formação escolar.....	37
3.1.5. Ocupação	38
3.1.6. Rendimento	39
3.1.7. Número de anos no banco principal	40
3.1.8. Montante de depósitos investido em bancos.....	41
3.2. Análise descritiva dos resultados do inquérito.....	42
3.2.1. Conhecimento dos depositantes sobre os produtos financeiros	42
3.2.1.1. Escolha do banco para aplicação das poupanças.....	42

3.2.1.2. Escolha de produtos de poupança por grau de risco	43
3.2.1.3. Leitura prévia da informação sobre o produto financeiro	44
3.2.1.4. Comparação das taxas entre aplicações financeiras.....	44
3.2.1.5. Vontade de mudar de banco	45
3.2.1.6. Perfil de risco percebido pelo depositante	45
3.2.2. Conhecimento sobre o sistema de garantia de depósitos	46
3.2.3. Compreensão da informação divulgada.....	49
3.2.3.1. <i>Rating</i> de crédito	50
3.2.3.2. Conceito de capital	51
3.2.3.3. Conceito de imparidade	52
3.2.3.4. Concentração da exposição ao risco de crédito	52
3.2.4. Perceção do risco bancário e fontes de informação	53
3.2.4.1. Perceção do risco bancário	53
3.2.4.2. Fontes de informação para avaliar o risco bancário.....	54
3.3. Fontes de informação para avaliar o risco bancário	55
3.3.1. Metodologia de cálculo	56
3.3.2. Estatística descritiva do ILD	56
3.3.3. Comparação múltipla das medianas do ILD.....	58
3.3.4. Comparação do Índice de Literacia dos grupos populacionais	60
3.4. Análise de clusters	62
3.5. Estimação de modelo de regressão logística	65
3.6. Principais conclusões do inquérito	69
Capítulo IV – Conclusão	71
4. Conclusões, limitações do estudo e propostas de investigação futura	72
Referências bibliográficas	76
Apêndices.....	1

Índice de tabelas

Tabela 1 Distribuição dos depósitos por intervalos de montantes depositados	30
Tabela 2 Distribuição dos respondentes por faixa etária	35
Tabela 3 Distribuição dos respondentes por local de residência.....	36
Tabela 4 Percentagem de indivíduos com ILF iguais ou superiores à mediana	37
Tabela 5 Distribuição dos respondentes por género e nível de escolaridade	38
Tabela 6 Respondentes distribuídos de acordo com as habilitações literárias e a idade	38
Tabela 7 Respondentes por nível de rendimento	39
Tabela 8 Relação entre Rendimento e Idade	40
Tabela 9 Relação entre Rendimento e Escolaridade	40
Tabela 10 Distribuição dos inquiridos em função do número de anos no banco principal.....	41
Tabela 11 Rendimento e montante de depósitos	42
Tabela 12 Escolha do banco para aplicação de poupanças	43
Tabela 13 Ranking de produtos por grau de risco	44
Tabela 14 Falência bancária e perda de depósitos	47
Tabela 15 Sistemas de garantia de depósitos existentes.....	48
Tabela 16 Montante do FGD.....	48
Tabela 17 Aplicações protegidas pelo FGD.....	49
Tabela 18 Respostas à questão “Que grupos de depositantes beneficiam do FGD?”	49
Tabela 19 Obrigatoriedade da divulgação de informação financeira	50
Tabela 20 Conceito de capital.....	51
Tabela 21 Empréstimos com imparidades	52
Tabela 22 Opinião sobre o nível de risco bancário.....	53
Tabela 23 Opinião sobre o risco de falência bancária.....	54
Tabela 24 Distribuição das respostas sobre as fontes de informação esperadas	55
Tabela 25 Distribuição das respostas sobre a fonte de informação em que mais confia	55
Tabela 26 Estatística Descritiva do ILD.....	57
Tabela 27 Teste de normalidade	58
Tabela 28 Teste de Kruskal-Wallis ao ILD por critérios de subdivisão da amostra.....	59
Tabela 29 Percentagem de inquiridos com ILD igual ou superior à mediana (por critério de segmentação).....	61
Tabela 30 Clusters por critérios de segmentação.....	63
Tabela 31 Testes aos coeficientes do Modelo.....	66
Tabela 32 Tabela de classificação	66
Tabela 33 Modelo Regressão Logística.....	68

Índice de figuras

Figura 1. Fases da Disciplina. Adaptação de Hamalainen, Hall & Howcroft, 2003. Market Discipline: a theoretical Framework for Regulatory Policy Development.....	7
Figura 2. Distribuição dos respondentes por faixa etária.....	35
Figura 3. Distribuição dos respondentes por género.	35
Figura 4. Distribuição dos respondentes por nível de escolaridade.	37
Figura 5. Distribuição dos respondentes por ocupação.....	39
Figura 6. Distribuição dos inquiridos em função do número de anos no banco principal.	41
Figura 7. Distribuição das respostas em relação à leitura pré-contratual.....	44
Figura 8. Distribuição das respostas à questão “Compara as taxas de juro antes de fazer um depósito a prazo?”.....	45
Figura 9. Distribuição das respostas sobre a vontade de mudar de banco.....	45
Figura 10. Perfil de risco do depositante.....	46
Figura 11. Distribuição das respostas à questão “Existe FGD?”.....	47
Figura 12. Distribuição das respostas à questão sobre a notação AAA.....	50
Figura 13. Conceito de capital tier one.....	51
Figura 14. Conceito de imparidade.....	52
Figura 15. Caraterização de um banco com elevada exposição ao risco de crédito.	53
Figura 16. Histograma do índice de Literacia do depositante – IDL.....	57

Introdução

Contextualização do estudo

O crescimento da dimensão e complexidade das instituições bancárias ao longo das últimas décadas colocou desafios à implementação de uma regulação financeira eficaz.

Cada vez é mais difícil, para as entidades reguladoras e supervisoras, monitorizar e controlar a assunção de riscos pelos bancos através dos meios tradicionais. Citando o Banco de Portugal, “os recentes episódios de turbulência nos mercados financeiros internacionais, vieram consolidar o entendimento de que a proteção dos interesses dos clientes de produtos e serviços financeiros não se esgota na Supervisão Prudencial das instituições financeiras, ou seja, na vigilância sobre a sua solvabilidade e liquidez”¹. Por outro lado, tem havido uma tendência global entre os reguladores para criar sistemas de garantia dos depósitos com a intenção básica de proteger os depósitos bancários e aumentar a confiança no sistema financeiro. No entanto, ao mesmo tempo que estes seguros eliminam parte do risco, deixam pouco incentivo aos depositantes para monitorizar os bancos e libertam os gestores de responsabilidades incentivando os investimentos de risco. A ausência de disciplina de mercado contribui, assim, para risco moral no setor bancário.

A crise financeira global destacou a dimensão crítica do risco moral no setor bancário. Para conter o contágio, os governos dos países desenvolvidos envolveram-se em resgates financeiros em grande escala para salvar bancos em dificuldades (Admati & Hellwig, 2013). Essa intervenção equivaleu a uma garantia implícita² prestada aos bancos mesmo quando atuam de forma errada, e reforça o problema do *too-big-to-fail*³, enquanto os custos envolvidos são, em última análise, suportados pelos contribuintes. Isto encoraja os bancos a atuar de forma menos prudente do que fariam de outra forma, e assim agrava os riscos bancários.

A situação pôs em causa a tradicional disciplina regulamentar que se baseia exclusivamente em controlos institucionais, conduzindo à proposta de reforço da disciplina de mercado para complementar a supervisão e regulação tradicional. Em 1998, o Banco Mundial patrocinou uma investigação global para recolher informação sobre a regulamentação e supervisão dos bancos (Barth, Caprio *et al.*, 2001 e 2004). Em resposta, a maioria dos países considerou existir fraca evidência da eficácia dos métodos tradicionais de supervisão dos bancos e, em alternativa, sugeriram que os governos deveriam elaborar regulamentos e desenvolver práticas de supervisão que forçassem a divulgação pública de informações precisas e completas sobre os bancos, capacitassem o setor privado para o seu controlo e incentivassem os agentes económicos privados de exercer esse controlo (Barth, Caprio & Levine, 2004). Este estudo destaca uma questão importante.

¹ Relatório de Supervisão Comportamental, Banco de Portugal, 2008, p.13.

² A rede de segurança dos bancos adota diferentes formas. Algumas garantias são dadas de maneira explícita (sendo limitadas) e outras são implícitas (potencialmente ilimitadas), no sentido em que se espera que, numa situação de crise, o governo intervenha e preste auxílio (Admati & Hellwig, 2013, p.278).

³ Teoria que afirma que certas instituições financeiras (e outras empresas), são tão grandes e tão interligadas que a sua falência seria desastrosa para o sistema económico e financeiro como um todo, e que, portanto, devem ser apoiadas pelas autoridades públicas quando está em risco a sua potencial falência. O termo “too big to fail” foi utilizado pela primeira vez nos EUA pelo congressista Stewart McKinney numa audiência do Congresso em 1984 a propósito da intervenção do Federal Deposit Insurance Corporation no banco Continental Illinois.

Considerando o objetivo crucial da estabilidade financeira para a economia, se os métodos convencionais foram ineficazes, existirão outras formas melhores de controlar as atividades bancárias? A resposta encontra-se na disciplina de mercado e não apenas na disciplina imposta pelo regulador que substitui o controlo privado dos bancos pelos supervisores.

Entre as propostas para aumentar o papel da disciplina de mercado no sentido de incentivar os bancos a atuar de forma prudente e eficiente, as mais influentes foram apresentadas pelos EUA (2000) e UE (1999), que elevaram o perfil da disciplina de mercado a instrumento fundamental na construção de um quadro prudencial eficaz. Como consequência, o Comité de Supervisão Bancária de Basileia (BCBS), no Novo Acordo de 2004, designa a disciplina de mercado como um dos três pilares que passam a sustentar a regulação prudencial dos bancos (os outros dois concentram-se nos requisitos de capital e no papel do supervisor nacional).

Por outro lado, para que a disciplina de mercado dos depositantes e credores seja eficaz a moderar a assunção de riscos excessivos por parte dos bancos, Llewellyn e Mayes (2003) argumentam que é necessário que haja um número suficiente de participantes do mercado interessados, com incentivos claros para controlarem de forma racional as instituições. O combinado da atuação de muitos depositantes impõe uma penalidade à assunção de riscos injustificados ou a uma fraca gestão. A sanção aplicada pelo mercado pode assumir a forma de penalização do preço, em que uma instituição enfrenta um aumento do custo dos seus fundos, como em Flannery e Sorescu (1996), ou um efeito sobre a quantidade de fundos captados (depósitos e outros financiamentos) ou o seu prazo de vencimento, como em Birchler & Maechler (2001) e Semenova (2007), ou uma combinação de efeitos. Em última análise, isto será mais grave do que qualquer penalização imposta por um supervisor público uma vez que irá reduzir a rentabilidade e/ou forçar à redução da dimensão da instituição.

Neste contexto, o papel da literacia financeira é especialmente importante para garantir a eficácia da disciplina do depositante na supervisão prudencial, pressupondo uma população financeiramente alfabetizada. A disciplina do mercado só pode ser eficaz numa economia onde a população seja financeiramente alfabetizada; se não for, o supervisor público terá de assumir um papel ainda mais interventivo na supervisão das instituições financeiras, com a finalidade de melhor proteger os depositantes não sofisticados. Portanto, os participantes do mercado devem ser capazes de perceber se estão em risco e atuar de forma adequada para que a disciplina de mercado funcione como pretendido. Se os participantes do mercado não reconhecem que estão em risco, mostrando-se incapazes de diferenciar entre riscos dos produtos financeiros e entidades que os comercializam, não haverá sinais do mercado a enviar para as instituições financeiras e estas não reagirão. Num mundo de crescente complexidade financeira, há uma premente necessidade de os indivíduos possuírem conhecimentos financeiros ou, pelo menos capacidades financeiras básicas. Consequentemente, antes de avaliar a eficácia da disciplina de mercado, importa investigar se os depositantes são capazes de perceber o risco em que incorrem quando depositam os fundos nos bancos e, por outro, se estão conscientes dos seus deveres e direitos, nos termos da atual regulamentação, quanto à informação relevante a divulgar publicamente.

Estrutura do estudo

A dissertação, para além da Introdução, está estruturada em quatro capítulos: Revisão de Literatura, Metodologia, Análise de Resultados e Conclusões.

No capítulo 1, dedicado à revisão de literatura, abordam-se as correntes teóricas relacionadas com o tema investigado, enunciando-se os conceitos e teorias sobre a disciplina do mercado na perspetiva do depositante e ainda fazendo uma referência à investigação empírica mais recente. O capítulo avalia também as várias dimensões associadas ao conceito de literacia financeira e os seus temas com lacunas mais significativas. São abarcados não só os comportamentos, mas também os conhecimentos financeiros e a capacidade de compreensão de conceitos, que permitem caraterizar o perfil do investidor/depositante e a sua tolerância face ao risco. Com a revisão da literatura estabelece-se o quadro concetual de referência que serviu para guiar a intervenção prática ao nível do inquérito a desenvolver nos capítulos seguintes.

O segundo capítulo aborda a metodologia de investigação adotada para a recolha e tratamento de dados, bem como as técnicas de amostragem, de implementação e de tratamento de dados utilizadas. Descreve-se o referencial metodológico, os elementos de investigação, os procedimentos e a finalidade da metodologia utilizada.

Na análise de resultados – capítulo terceiro - caraterizam-se os dados recolhidos e apresentam-se e interpretam-se as atitudes e comportamentos financeiros registados pelos depositantes e o seu nível de compreensão dos riscos bancários. Realiza-se ainda uma breve comparação com estudos internacionais do mesmo teor.

Por fim, e como conclusão, no capítulo quarto dá-se resposta à questão de investigação elaborada inicialmente, terminando com uma breve descrição das principais contribuições e limitações do estudo, bem como sugestões para investigações futuras.

Capítulo I – Revisão de literatura

1.1. Teoria da disciplina de mercado

O significado de disciplina de mercado evoluiu gradualmente ao longo do tempo. Lane (1993) descreve a disciplina do mercado como um processo pelo qual os participantes do mercado financeiro produzem informação com valor relevante capaz de conter o comportamento dos gestores das instituições financeiras. Flannery e Nikolova (2004) definem a disciplina de mercado como "uma situação na qual os agentes do setor privado - detentores de capital próprio e dívida - produzem informação que ajuda os supervisores a reconhecer situações problemáticas e a implementar as medidas corretivas adequadas".

O Conselho de Governadores do Sistema da Reserva Federal dos EUA (1999) fez uma distinção entre a disciplina de mercado direta e indireta. A disciplina do mercado direta é exercida quando o custo com a emissão de instrumentos de dívida por uma entidade bancária aumenta substancialmente com o agravamento do seu perfil de risco e, assim, a disciplina de mercado direta é o processo em que o custo esperado dos recursos de um banco é função direta do nível de risco tomado.

Dado que os investidores podem obter informações sobre os riscos e as perspectivas da instituição e, de seguida, incorporar essa informação nas suas decisões de compra de dívida, a disciplina do mercado direta significa que a antecipação de custos de financiamento substancialmente mais elevados deve constituir um incentivo *ex-ante* para a empresa se abster de assumir riscos excessivos.

Por outro lado, a disciplina de mercado indireta é o processo pelo qual os juros e outros rendimentos pagos pelos recursos de um banco provenientes de fontes sensíveis ao risco são utilizados como meio para os supervisores bancários melhorarem as suas tarefas de monitorização e controlo dos riscos. Este tipo de disciplina de mercado é exercida quando as entidades privadas ou os supervisores públicos monitorizam os preços do mercado secundário dos instrumentos de dívida para ajudar a determinar a exposição ao risco (ou a probabilidade de *default*) de um banco.

Em resposta aos aumentos percebidos do risco bancário, os participantes do mercado poderiam aumentar significativamente o custo dos recursos da instituição financeira na estrutura do passivo, limitando a oferta de financiamento ou reduzindo o envolvimento em certos tipos de operações.

Flannery e Sorescu (1996) sugerem que a disciplina de mercado deve satisfazer um processo com duas fases: o reconhecimento e o controlo. Apoiando este processo de dois estágios embora numa taxonomia ligeiramente diferente, Bliss e Flannery (2002) e Bliss (2001 e 2004) mantêm que a disciplina de mercado envolve duas funções principais: o acompanhamento pelo mercado e a influência do mercado. A monitorização pelo mercado refere-se à hipótese de que os participantes necessitam de compreender as alterações que ocorrem na condição de uma instituição e de seguida incorporar essas avaliações prontamente nas taxas de juro da dívida.

O acompanhamento requer que os participantes do mercado tenham incentivos e capacidade de monitorizar as ações da entidade financeira e da sua gestão, e em consequência gerar sinais de mercado a que os gestores se preocupam em responder.

Portanto, a monitorização é uma condição necessária, mas não suficiente para a disciplina de mercado (Bliss, 2004). Para que seja eficaz, deve observar-se também a reação dos participantes no processo de monitorização, o que induz os gestores a ajustar o seu comportamento. Bliss e Flannery (2002) designam isso de "influência". Como tal, a influência do mercado é o processo pelo qual uma alteração dos preços dos passivos gera respostas para combater as alterações adversas na situação financeira do banco (Bliss, 2001).

A influência pode vir diretamente dos investidores do mercado ou, em alternativa, pode vir de outros agentes, como os reguladores e supervisores, que utilizando as informações fornecidas pelo acompanhamento do mercado, atuam influenciando as decisões dos gestores e criando desta forma a disciplina de mercado indireta.

A Figura 1 ilustra as fases do acompanhamento (monitorização) e controlo (influência).

Um quadro teórico alargado da disciplina de mercado no setor bancário, deve incluir as condições necessárias para uma disciplina de mercado eficaz conforme sugerido por Lane (1993) e Hamalainen *et al.* (2003). Essas condições compreendem: um mercado de capitais aberto; a divulgação pública de informação sobre a exposição ao risco dos bancos e sobre a sua estrutura de capital, informação que deve ser suficiente, atual, pertinente, relevante, fiável; uma condição de nenhuma ajuda antecipada às instituições; integrar participantes adequados e estruturas de incentivos e mecanismos de controlo corporativo das entidades bancárias. Paralelamente surgem alguns problemas associados como a existência de seguros sobre os depósitos bancários ou o problema do "too big to fail". Para implementar a disciplina de mercado e satisfazer estas condições, Rochet (2004a) sugere três tipos de instrumentos: mais transparência, alteração da estrutura do capital dos bancos e utilização de informações do mercado.

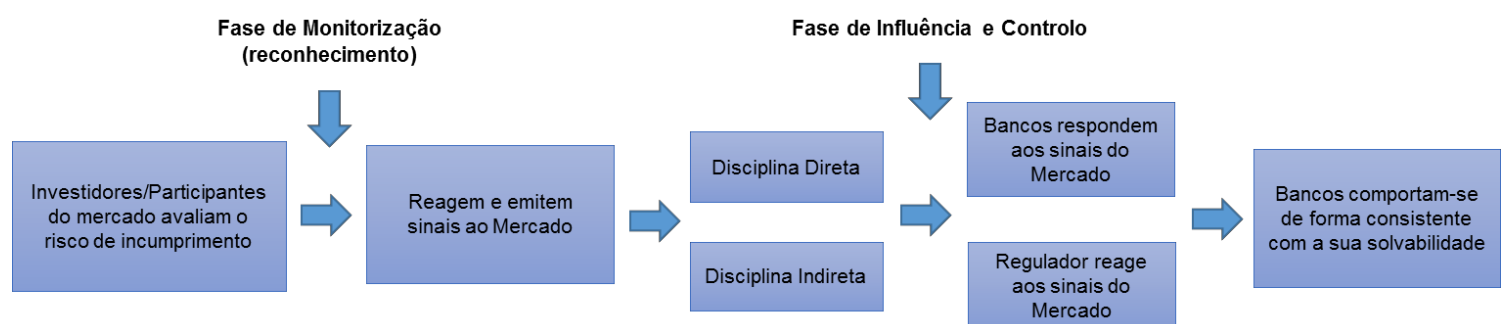


Figura 1. Fases da Disciplina. Adaptação de Hamalainen, Hall & Howcroft, 2003. Market Discipline: a theoretical Framework for -Regulatory Policy Development

1.2. Disciplina dos depositantes

A existência de disciplina dos depositantes no setor bancário, definida como a capacidade dos depositantes dos bancos para avaliar o risco das instituições bancárias e as "disciplinar", tem sido extensivamente estudada na literatura.

Num artigo seminal, Calomiris e Kahn (1991) construíram um modelo teórico e argumentaram que a procura dos depósitos à vista ou depósitos a prazos curtos, em teoria, fornece incentivos adequados para disciplinar os gestores e acionistas dos bancos contra a assunção de riscos excessivos. A capacidade de forçar o levantamento rápido dos fundos (como sinal de não confiança nas atividades do banco) cria um incentivo ao depositante para monitorizar de perto os bancos. Além disso, afirmam que é desejável ter muitos depositantes a monitorizar o banco, uma vez que o agregado de depositantes melhora a qualidade do *feedback*. Com essa capacidade de retirar os fundos, os depositantes vão realocá-los aos bancos menos arriscados (por exemplo, Goldberg e Hudgins (1996)). Estudos posteriores parecem apoiar, de forma quase consensual, o facto de que a disciplina de mercado existe e é significativa. Park (1995) encontra evidências em favor da presença de disciplina de mercado pelo menos nos grandes depositantes a prazo.

A literatura bancária de natureza empírica focou-se principalmente nos dois mecanismos da disciplina de mercado através dos quais os depositantes podem monitorizar e influenciar os bancos. Em primeiro lugar, os depositantes podem exigir maiores retornos dos bancos que apresentam maior risco para acomodar o prémio de risco de incumprimento (por exemplo, Hannan e Hanweck (1988)). Em segundo lugar, os bancos mais arriscados podem ser punidos no seu comportamento de tomada excessiva de riscos, ao ter de enfrentar saídas de depósitos ou o seu reduzido crescimento. Estes mecanismos não existem necessariamente separados. Na verdade, há estudos (por exemplo, Park (1995)) que mostram que os bancos com indicadores de desempenho mais fracos podem atrair poucos depósitos, mesmo oferecendo taxas de juros mais elevadas. Isto sugere que os depositantes atuam não apenas sobre o preço do risco, mas também com o objetivo de o controlar.

Os primeiros trabalhos empíricos desenvolvidos estudaram com maior importância o significado e a evidência da disciplina de mercado no setor bancário americano e os resultados produzidos foram mistos. Por exemplo, enquanto Gorton e Santomero (1990) não encontraram nenhuma evidência com significância estatística que suporte o mecanismo da disciplina de mercado, Hannan e Hanweck (1988) afirmam que os bancos com maior risco, de facto, ofereciam juros mais elevados para atrair os depósitos.

Flannery e Sorescu (1996) constataram que os indicadores de risco dos bancos estão correlacionados com as taxas (*spreads*), e que essa interdependência aumenta ao longo do tempo.

Flannery (1998) refere que os depositantes disciplinam os gestores ao monitorizar e influenciar as atividades bancárias. Os depositantes podem simplesmente retirar os seus depósitos ou exigir taxas de juro mais elevadas quando se apercebem da tomada de risco excessivo. No entanto, o acompanhamento e o levantamento de fundos pelos depositantes e investidores, pode não ser suficiente para "disciplinar" as instituições a menos que o banco reveja a composição da carteira de ativos com risco que detém. Flannery (1998) concluiu que as taxas dos certificados de depósitos e as taxas das obrigações refletem razoavelmente os riscos bancários. Além disso, argumenta ainda que não só os grandes depositantes, mas também os pequenos depositantes de retalho podem comportar-se de forma racional quando observam problemas de solvabilidade nos bancos. Em consequência, Flannery (1998) propõe que os supervisores incorporem sistematicamente mais informações do mercado nas suas análises para melhorar a supervisão e a regulação do setor. A este propósito, Caprio e Levine (2002) sugerem que a melhoria da governação do setor financeiro pode ser conseguida se as autoridades públicas facilitarem o acompanhamento dos bancos pelas entidades do setor privado. Uma combinação ótima da regulação e supervisão e do melhoramento da monitorização do mercado conduzirá a um sistema bancário mais eficaz. Estudos mostram que a melhoria da divulgação de informação financeira intensifica a capacidade dos participantes do mercado avaliarem e controlarem os riscos dos bancos e, assim, reforçarem a disciplina de mercado. Por exemplo, Furlong *et al.* (2000) salientam a necessidade de aumentar os requisitos de divulgação e a confiança na disciplina do mercado como complemento dos tradicionais procedimentos de supervisão.

Como já se referiu, empiricamente a disciplina dos depositantes pode ser testada utilizando a relação entre os indicadores de risco bancário e as taxas de juro dos depósitos ou a alteração nos montantes dos depósitos. É demonstrado que medidas de maior risco contabilístico, a composição da carteira de ativos, notações das agências de crédito ou classificações do regulador e a probabilidade de falência estão normalmente associadas a taxas mais elevadas dos depósitos (Goldberg e Hudgins (1996), Park e Peristiani (1998)). Esta metodologia reflete a ideia de que os depositantes retiram os seus depósitos antecipadamente no caso de tomada excessiva de riscos pelo banco.

Quando se trata de analisar isoladamente os países, nem sempre se pode encontrar muitos instrumentos disponíveis para realizar os testes sobre a eficácia da disciplina de mercado. Nalguns casos, a ausência de bancos cotados em mercados de capitais onde prevaleceriam preços de mercado eficientes, impede que se utilize a dívida subordinada ou o mercado acionista para fins empíricos. Em contrapartida, os depositantes, com a sua capacidade de ajustar livremente os depósitos, emergem como a principal fonte para disciplinar os bancos nos comportamentos de assunção excessiva de riscos. Portanto, os estudos empíricos sobre a disciplina de mercado centrados no comportamento dos depositantes afiguram-se como os mais universais. A este respeito, Calomiris e Powell (2001) analisam a alteração dos níveis de depósitos e taxas de juro na Argentina e concluem que os depositantes penalizam os bancos com ativos de elevado risco e excessiva alavancagem, retirando os seus depósitos e exigindo taxas de juro mais elevadas.

Da mesma forma, Peria e Schmuckler (2001) reportam que a baixa qualidade dos indicadores de desempenho dos bancos na Argentina, no México e no Chile está associada a um decréscimo no nível dos depósitos e ao aumento nas taxas de juro. Além disso, apresentam evidências de que os depositantes alteram a sua atitude para com os bancos de maior risco através da adoção de um comportamento diferente após ocorrência de crises.

Demirgüç-Kunt e Detragiache (1998) sugerem que, como os sistemas financeiros têm perseguido um caminho de liberalização, confiando crescentemente nas forças do mercado, também se tornam mais vulneráveis e sujeitos a maior instabilidade. Esta é provavelmente a maior desvantagem da desregulamentação.

Alguns estudos que testam o efeito de disciplina de mercado questionam a capacidade dos depositantes em discriminar entre bancos bem ou mal geridos (Barajas e Steiner, 2000). Além disso, também avaliam a eficácia da disciplina do mercado por meio de testes às respostas dos bancos aos sinais fornecidos pelos depositantes. Concluem que, apesar dos depósitos estarem explicitamente garantidos, os depositantes se comportam como se tal não ocorresse, recusando-se a confiar no seguro dos depósitos. Martinez e Schmukler (2001) confirmam os efeitos negativos da garantia dos depósitos alvitando um "*moral hazard*" significativo no comportamento dos bancos. No entanto, referem que, se a garantia dos depósitos não é credível ou se há custos associados à recuperação dos depósitos a seguir à falência de um banco, os depositantes garantidos vêem-se obrigados a monitorizar as instituições. Utilizando dados *cross-country*, Demirgüç-Kunt e Huizinga (2004) sugerem que a garantia de depósitos explícita reduz as taxas de juro e enfraquece a disciplina de mercado. Este resultado suporta-se no facto de que o seguro de depósitos explícito dissipa as forças disciplinares do mercado.

Ioannidou e Dreu (2006) afirmam que a disciplina de mercado produz os seus efeitos quando a curva da oferta de fundos se desloca para a esquerda. Noutros casos, os testes realizados foram inconclusivos. Entre os estudos cuja significância da disciplina de mercado é limitada, está o teste realizado por Ungan e Caner (2004) no mercado turco. Os autores argumentam que, contrariamente à evidência internacional, a monitorização dos participantes do mercado foi fraca depois da crise de 2001 implicando maior dependência da supervisão pública. Alegam ainda que a presença duma garantia genérica por parte do governo obstou a que as forças de mercado monitorizassem e controlassem devidamente os riscos bancários após a crise financeira.

Em relação a países em transição⁴, Mondschean e Opiela (1999) apresentam um dos mais antigos estudos que incide sobre o setor bancário numa economia em transição, a Polónia. Estes investigadores concluíram que os indicadores de riscos bancários são estatisticamente significativos para explicar as variações observadas nos depósitos e nas taxas de juro pagas no mercado polaco e, além disso, afirmam que o seguro de depósitos reduz o incentivo para que os

⁴ Designa-se "economias de transição" aos antigos países socialistas que adotavam as economias planificadas e que passaram para economias de mercado.

depositantes monitorizem os bancos. Trabalhos mais recentes sobre países em transição, como os de Ungan, Caner e Ozyildirim (2008) ou de Peresetsky, Karminsky e Golovan (2007) obtêm resultados similares para o mecanismo da disciplina de mercado no setor bancário russo. Ungan, Caner e Ozyildirim (2008) referem especificamente que os depositantes nesse mercado preferem bancos com elevada liquidez e solidez, e tendem a levantar os seus fundos no caso oposto. No entanto, não encontraram nenhuma evidência estatisticamente significativa que suporte a hipótese de que os depositantes também exigem maiores taxas de juro dos bancos para compensar a atividade com maior risco.

Os países em desenvolvimento diferem dos desenvolvidos não só nos instrumentos para disciplinar o mercado, mas também na reação dos depositantes a alterações regulamentares no setor. A maioria dos estudos mostra que o seguro de depósitos e as políticas introduzidas pelos governos para proteger os depositantes não são consideradas credíveis nesses países, e consequentemente os depositantes comportam-se como se não estivessem realmente protegidos. Isto é explicado principalmente porque os depositantes acreditam que, ou não serão reembolsados pelo governo ou o processo de reembolso vai demorar tanto tempo que os custos associados ao atraso no pagamento excederão os benefícios. Este argumento é sublinhado por Barajas e Steiner (2000), quando os autores afirmam que a garantia de depósitos cria um “*moral hazard*” no comportamento dos bancos, mas não convence totalmente os depositantes sobre a sua eficácia.

Num estudo recente, desenvolvido por Admati e Hellwig (2013), é referido que, apesar do consenso quanto à utilidade e eficiência da dívida de curto prazo (depósitos) para disciplinar os gestores, no início da crise financeira de 2007-2009 esta não foi capaz de disciplinar os bancos. Além disso referem que, quando finalmente os fundos de curto prazo foram levantados, grande parte da expansão excessiva e dos riscos já haviam ocorrido e era demasiado tarde para grandes alterações.

Por fim, relativamente ao mercado bancário português, Mota (2016) utilizando dados do setor entre 2003 e 2015, analisa o efeito das variáveis de risco bancário sobre as taxas de juro e as alterações nos níveis dos depósitos. Os resultados do teste mostram, em geral, evidências a favor da disciplina de mercado promovida pelos depositantes dos bancos portugueses. O estudo revela ainda que a qualidade dos ativos, a liquidez e a rentabilidade são os principais determinantes do mecanismo da disciplina de mercado, refletidos em alterações nos níveis das taxas de juro. Esta evidência em favor da hipótese dos preços, contrasta com a inobservância de disciplina avaliada pelo montante dos depósitos.

1.3. Conceito de literacia financeira

A literacia financeira pode ter vários significados. Para uns, é um conceito amplo, que incorpora uma compreensão da economia e das finanças e como as decisões dos cidadãos e empresas

são afetadas por condições económicas e circunstâncias. Para outros, a literacia financeira significa focar-se de forma mais restritiva nas capacidades básicas de gestão do dinheiro.

De acordo com a definição introduzida por Schagen (1997) e citada pelo Banco de Portugal (2011), “a literacia financeira é a capacidade de fazer julgamentos informados e tomar decisões concretas tendo em vista a gestão do dinheiro”.

Um elemento comum entre as várias definições de literacia financeira envolve a capacidade do indivíduo para adquirir conhecimentos e capacidades essenciais, a fim de tomar decisões com consciência das possíveis consequências financeiras. Engloba o ser capaz de gerir as finanças pessoais em alteração das circunstâncias.

Vários autores e também as organizações internacionais que trabalham na área da literacia financeira introduziram outras definições, mais ou menos detalhadas, mas cujo sentido não difere da definição anterior. São de referir, por exemplo, a *USA Financial Literacy and Education Commission*, que define literacia financeira como “a capacidade de fazer julgamentos informados e de tomar decisões em relação à gestão atual e futura do dinheiro” (Basu, 2005). Uma definição semelhante de literacia financeira foi adotada por Noctor *et al.*, (1992), onde definem literacia financeira como “a capacidade de fazer juízos e tomar decisões informadas sobre o uso e gestão do dinheiro”.

Considerando essas definições mais ou menos amplas, a literacia financeira inclui um número de elementos considerável:

- Capacidades matemáticas básicas, tais como a capacidade de calcular taxas de rendimento sobre os investimentos, a taxa de juro sobre a dívida e capacidade aritmética básica;
- Capacidade de leitura, análise, gestão e comunicação dos diversos problemas financeiros que se colocam diariamente ao nível do bem-estar material dos cidadãos incluindo a compreensão dos benefícios e riscos associados com decisões financeiras particulares, como os gastos, o endividamento e o investimento;
- Capacidade de compreender conceitos financeiros básicos, incluindo o *trade-off* entre risco e retorno, as principais características dos diferentes tipos de investimentos e outros produtos financeiros, os benefícios da diversificação e do valor temporal do dinheiro;
- Compreensão sobre os princípios de mercado, instrumentos, organizações e regulação (Moore, 2003);
- Capacidade de avaliar novos instrumentos financeiros e tomar decisões informadas relativamente à seleção e utilização desses instrumentos; e,
- Capacidade de saber quando procurar aconselhamento de consultores profissionais e o que perguntar, e a capacidade de compreender o conselho dado.

A literacia financeira contribui para que os cidadãos tomem decisões informadas em aspetos da sua vida financeira como a gestão do orçamento familiar, o controlo da conta bancária e a

escolha de produtos e serviços bancários adequados às suas necessidades, nomeadamente na aplicação de poupanças e no recurso ao crédito.

Como refere o Banco de Portugal (2011), “a literacia financeira tem um papel importante no apoio, quer às decisões do quotidiano, quer às decisões financeiras mais complexas como a escolha de aplicações financeiras ou de crédito de longo prazo, contribuindo para a prevenção do sobre-endividamento”. Entendido nesta perspetiva, o conceito de literacia financeira vai para além dos conhecimentos sobre matérias financeiras, envolvendo também a forma como esses conhecimentos afetam os comportamentos e atitudes dos cidadãos no momento da tomada de decisões.

O objetivo deste trabalho é justamente a literacia financeira dos utilizadores dos serviços bancários que não são especialistas, ou seja, o público em geral, com relação às suas decisões de investimento nomeadamente em depósitos bancários. Embora o foco seja os particulares ou o setor das famílias, a literacia financeira também é importante para outros setores da economia, tais como as empresas ou o setor social, uma vez que muitas das suas decisões de negócio pressupõem um nível razoável de alfabetização financeira.

O estudo empírico, sob a forma de inquérito à população, que se apresenta e discute ao longo deste estudo abrangeu apenas algumas das dimensões geralmente associadas ao conceito de literacia financeira. O diagnóstico efetuado abarcou alguns comportamentos financeiros, as decisões e os critérios de escolha das aplicações de poupança e também as atitudes relativamente a fatores relevantes para a tomada de decisão. Foram também aferidos os conhecimentos financeiros, como a identificação de fontes de informação sobre produtos bancários e a compreensão de conceitos financeiros. Além disso, como já foi dito, o trabalho foi direcionado para os depositantes bancários que conjuntamente com os certificados de aforro representam mais de 90 por cento dos produtos financeiros de poupança das famílias portuguesas (CMVM, 2009).

1.4.Literacia financeira e disciplina de mercado

A literacia financeira é importante a vários níveis. Em primeiro lugar, tem grandes implicações para o bem-estar dos indivíduos decorrente da gestão dos seus assuntos financeiros. Em segundo lugar, afeta o comportamento das instituições financeiras e, portanto, tem implicações para a estabilidade do sistema financeiro. E, finalmente, isso influencia a alocação de recursos na economia e, portanto, o seu potencial de crescimento.

Num mundo de crescente complexidade financeira, há necessidade de conhecimentos financeiros e, pelo menos capacidades financeiras básicas (Morris, 2001). Os progressos tecnológicos têm transformado drasticamente a prestação de serviços financeiros. Existe uma enorme diversidade de produtos e serviços financeiros, incluindo produtos de dívida e oportunidades de investimento disponíveis para o público. Essa circunstância ao mesmo tempo que proporciona maiores benefícios, também implica riscos mais complexos nem sempre

facilmente apercebíveis. Por conseguinte, o âmbito e complexidade das decisões financeiras dos indivíduos cresceram significativamente obrigando-os a serem capazes de diferenciar entre uma vasta gama de produtos e prestadores desses serviços.

Os resultados das decisões financeiras têm implicações significativas para a segurança e o padrão de vida das pessoas. Um bom nível de literacia financeira é suscetível de facilitar a gestão eficaz do orçamento familiar, promover investimentos prudentes e controlar o endividamento a um nível sustentável.

A simples observação da evolução dos indicadores do comportamento das famílias portuguesas em matéria financeira, permite destacar o aumento do endividamento das famílias, ao mesmo tempo que a taxa de poupança continua a declinar. A baixa taxa de poupança e a predominância dos empréstimos hipotecários, fizeram com que os ativos das famílias em Portugal estejam concentrados em habitação enquanto os níveis dos ativos financeiros são relativamente baixos e estão aplicados em investimentos pouco diversificados. É certamente discutível que a falta de literacia financeira possa ter contribuído para essa limitada diversificação dos investimentos por parte das famílias, sobretudo em termos de compreensão do desempenho dos diferentes tipos de investimento, dos riscos associados à detenção de uma grande proporção da riqueza em habitação e do princípio da diversificação de ativos como um meio de reduzir o risco. Uma maior literacia financeira permitiria certamente a escolha das melhores opções para a gestão da dívida, uma melhor compreensão de risco e rentabilidade dos investimentos e do risco associado à concentração em categorias específicas de ativos. Isso reflete-se na composição dos retornos dos investimentos, com a maioria dos rendimentos financeiros a ser proveniente de juros.

A literacia financeira pode ter uma influência significativa sobre a solidez e eficiência do sistema financeiro. Uma população financeiramente letrada e bem-informada, poderia ter efeitos benéficos sobre o sistema bancário. Isso poderia ocorrer de várias formas:

- A literacia financeira na medida em que contribui para uma gestão mais prudente do orçamento das famílias, poderia reduzir os riscos dos bancos na concessão de empréstimos.
- A literacia financeira melhorada poderia resultar na escolha criteriosa pelos particulares dos produtos financeiros oferecidos pelos bancos. Por sua vez, isto é suscetível de reforçar os incentivos para que as instituições financeiras respondam de forma inovadora à procura pelo consumidor, levando a um sistema financeiro mais eficiente.
- Uma sociedade financeiramente mais alfabetizada poderia exercer uma disciplina de mercado mais forte sobre os bancos exercendo maior controlo sobre os riscos de determinadas instituições financeiras e os seus produtos, e através de uma maior sensibilização para o binómio risco-retorno. Por sua vez, uma disciplina de mercado mais forte é suscetível de incentivar a gestão mais prudente dos riscos assumidos pelas instituições financeiras.
- Decisões de investimento bem ponderadas, elevado nível de educação financeira, podem com base num resultar numa afetação mais produtiva dos recursos no tempo, refletindo uma abordagem mais exigente para o equilíbrio entre retorno e risco. Por sua vez, isto deverá contribuir para

uma maior taxa de crescimento potencial e, possivelmente, uma economia ciclicamente menos instável, com benefícios de fluxos de longo prazo para a estabilidade financeira (Wilson, 2009).

Como já se referiu, a disciplina de mercado desempenha um papel importante na regulação dos bancos e outras instituições financeiras. No caso do setor bancário nacional, o Banco de Portugal (BdP), supervisor dos bancos registados, adota uma posição que incentiva a disciplina do mercado como instrumento complementar da supervisão regulamentar. As principais ferramentas que utiliza para facilitar a disciplina são as divulgações periódicas de informação financeira e os testes de *stress*. Embora uma fonte significativa da disciplina de mercado sobre os bancos venha dos investidores institucionais e dos mercados monetários, os depositantes não profissionais também devem ser um canal importante. Neste caso, as divulgações públicas de informação e as avaliações de crédito só são eficazes se as pessoas entenderem o seu significado e forem capazes de as incorporar na tomada de decisão - o que exige, pelo menos, um grau razoável de literacia financeira entre os depositantes.

Por conseguinte, quanto mais elevado o nível de literacia financeira entre os utilizadores dos serviços bancários, mais eficaz será o canal da disciplina de mercado sobre as instituições e o seu risco, e mais saudável e eficiente será o sistema financeiro. Ao reforçar a disciplina de mercado, a literacia financeira possibilita uma abordagem menos intensa da regulação e supervisão das instituições financeiras mas mais eficaz (Widdowson & Hailwood, 2007).

A eficiência financeira pode ser corroída por fatores que tornam mais difícil aos consumidores comparar produtos e serviços, dada a complexidade do produto ou por causa de níveis insuficientes de literacia financeira. As pessoas podem não entender os riscos que correm ao adquirir produtos financeiros inadequados ou simplesmente não adquirindo esses serviços financeiros quando seria benéfico fazê-lo.

Além de ser importante para os indivíduos e o sistema financeiro, a literacia também tem implicações importantes para a economia em geral. A taxa de crescimento potencial da economia a longo prazo é influenciada pela alocação dos recursos na economia. *Ceteris paribus*, quanto maior a taxa de retorno ajustada ao risco dos recursos, maior é o crescimento esperado da economia. Se os investidores são financeiramente alfabetizados, são mais propensos a adotar uma abordagem exigente para as suas estratégias de investimento, prestando maior atenção aos riscos e oportunidades alternativas e ao *trade-off* risco-retorno procurando maximizar as taxas de rendibilidade ajustadas ao risco dos investimentos. Isto resultará em que os recursos fluirão para o seu uso mais produtivo em relação ao risco, levando a longo prazo a um maior crescimento na economia.

Pode-se argumentar que o crescimento económico de Portugal pode ter sido prejudicado em razão da falta de consciência financeira por parte dos investidores. A escolha dos investidores na alocação dos seus investimentos e os efeitos que isso teve na redução da poupança interna

do país pode ter tido impacto no potencial de crescimento. Contudo, a taxa de crescimento da economia é determinada por vários outros fatores para além da literacia financeira. Por exemplo, a propensão para o endividamento, a falta de aforro e o limitado desenvolvimento do mercado de capitais e também fatores demográficos ou opções de estilo de vida.

1.5. Investigação empírica sobre literacia do depositante bancário

Há um crescente corpo de pesquisa internacional em matéria de literacia financeira, tanto na perspetiva académica como decorrente de estudos promovidos por reguladores e supervisores. Além disso, organizações internacionais como a Organização para a Cooperação Económica e Desenvolvimento Económico (OCDE), têm investigado as melhores práticas entre os países membros enquanto a Rússia fez da literacia financeira tema da sua presidência do G8 em 2006. Também o papel dos governos na promoção da literacia financeira não pode ser esquecido, embora as políticas de proteção dos utilizadores do sistema financeiro sejam objeto de críticas, em particular por alguma falta de colaboração e parceria com as outras partes interessadas, especialmente o setor privado e as instituições financeiras.

Contudo, as pessoas não parecem reconhecer necessidade de aumentar os níveis da sua própria literacia financeira. Um estudo da OCDE, realizado em 2005, constatou que os indivíduos geralmente sobre estimam a sua cultura financeira, o que é consistente com um levantamento de 2003, sobre o mesmo tema, realizado pelo banco alemão Commerzbank AG. Na investigação, oitenta por cento dos entrevistados referem estar confiantes na sua compreensão das questões financeiras, no entanto, quando testada a sua cultura financeira, apenas quarenta e dois por cento foram capazes de responder corretamente a metade das perguntas (OECD, 2005). Resultados similares ocorreram noutros países como os EUA, Reino Unido e Austrália.

Uma das primeiras investigações sobre a perceção do depositante foi realizada no rescaldo da falência do Savings Bank de Cincinnati, em 1985. O fecho do banco colocou pressão sobre o Fundo de Garantia de Depósitos do Ohio, uma entidade privada. Esta pressão resultou da atuação dos depositantes e que Kane (1987) apresentou como evidência da disciplina de mercado.

A investigação empírica fornece uma extensa literatura sobre os critérios de escolha de um banco em mercados de retalho, como Anderson *et al.* (1976), que em artigo seminal, investigam os determinantes da escolha do banco pelos clientes, através de um questionário enviado para o domicílio dos indivíduos incluídos numa amostra aleatória retirada de uma lista telefónica, em 1973, nos EUA. O questionário serviu para determinar os fatores que podem ou não influenciar a escolha pessoal de um banco comercial.

As questões, inseridas nas entrevistas foram construídas para medir a importância percebida de cada critério de seleção do banco utilizando uma escala de cinco pontos. Quanto maior a pontuação, maior o determinante relativo do critério nas decisões de escolha do banco.

Após uma análise por *clusters*, destinada a detetar a existência de diferenças fundamentais entre os entrevistados e isolar os segmentos homogêneos, dividiu-se a amostra em dois grupos.

No grupo 1, os clientes consideraram os serviços bancários essencialmente bens de conveniência⁵ e o dinheiro como um produto largamente indiferenciado. Para estes o mais importante no critério corresponde às recomendações dos amigos, localização, reputação, simpatia e taxas aplicadas às contas. Para estes clientes os bancos acabam por ser indistinguíveis entre si. Por outro lado, os clientes do grupo 2 atribuem significativamente maior importância a todos os critérios de decisão e percebem que existem diferenças substanciais entre os bancos no que diz respeito aos critérios de seleção. Para estes, orientados pelo serviço, a oferta de crédito corresponde ao critério mais importante no que diz respeito à escolha do banco, seguido pela reputação, recomendações dos amigos, simpatia e juros sobre os empréstimos.

Uma investigação patrocinada pela Andersen Consulting nas principais cidades dos EUA concluiu que os depositantes estão sobretudo interessados no preço atribuindo pouco valor à sua relação com o banco. Esta conclusão é contestada por Reeves e Bednar (1996), que num estudo de clientes dos bancos do Arkansas inferem que embora o preço seja influente, o atendimento ao cliente é mais importante. Os autores sugerem que as diferenças entre os dois estudos são devidas a diferenças nas amostras; a amostra da Andersen compreende apenas as grandes cidades ao passo que o estudo do Arkansas é predominantemente realizado em pequenos centros urbanos, bem como na escolha e formulação das perguntas que diferem nos inquéritos.

Um argumento comumente avançado é que a presença do seguro de depósitos desincentiva os depositantes de retalho da necessidade de considerar o risco nos seus investimentos; em vez disso consideram fatores como a rentabilidade e a conveniência. Um estudo realizado por Semenova *et al.* (2008), após a introdução do regime de seguro de depósitos na Rússia em 2003, analisou as estratégias de investimento dos depositantes individuais na Rússia e procurou perceber como utilizavam a informação disponível. Analisaram os determinantes da escolha do banco por parte dos depositantes para aplicar as suas poupanças, as fontes de informação e quais os canais utilizados no processo de tomada de decisão. Investigaram também se existia disciplina de mercado promovida pelos depositantes individuais, isto é, se estes interpretavam corretamente os sinais que recebiam dos seus bancos e de outras fontes de informação sobre o nível dos riscos tomados e se associavam as variações nos indicadores financeiros com alterações no nível de confiabilidade do banco. A metodologia incluiu um questionário aos depositantes dos oito principais bancos de Moscovo.

Os resultados mostraram que a informação financeira não apresenta um papel crucial na escolha do banco pelos depositantes. A maioria dos entrevistados deu maior atenção ao tamanho do banco - quanto maior for o banco maior será a confiança -, seguindo-se a opção por bancos

⁵ Um bem de conveniência corresponde, no âmbito do marketing, a um tipo de bem que o consumidor compra habitualmente e com frequência, de imediato e com o mínimo esforço ou envolvimento durante o processo de compra (<http://www.old.knoow.net/>).

públicos, uma vez que são controlados pelo Estado e por autoridades locais. Outro aspeto que aumentava a fiabilidade do banco, são as recomendações de amigos e familiares, o que sublinhava a necessidade dos bancos terem boa reputação. Os depositantes que defenderam a importância da informação financeira são os que não acreditam nas garantias fornecidas pelo sistema de garantia dos depósitos. Os respondentes que afirmaram que o seu banco apresentava um nível de fiabilidade alto e ao mesmo tempo oferecia elevadas taxas de juro demonstrou que os depositantes não têm consciência do binómio risco-retorno ao pensarem que quanto mais elevada a taxa dos depósitos mais fiabilidade terá o banco.

Quanto à propensão para a monitorização dos bancos, esta aumenta em função do montante total dos depósitos. Isto é, a disciplina de mercado está relacionada com o montante de depósitos e com a proporção da garantia dos depósitos no valor total investido.

Outra investigação empírica focada na sensibilização dos depositantes em relação ao seguro dos depósitos, foi apresentada por Bartiloro (2011), sendo o universo da amostra circunscrito ao mercado italiano. O trabalho está em consonância com a linha de investigação de Steiger *et al.* (2001) e Kissinger (2003), que analisaram a mesma problemática nos EUA em 2000 e 2003, respetivamente. Consistiu num questionário, a uma amostra de 4.090 agregados familiares, sobre literacia financeira, que envolveram questões associadas à existência de seguro de depósitos e ao seu montante máximo. A pesquisa foi realizada entre janeiro e julho de 2009, ou seja, a seguir ao anúncio do primeiro-ministro italiano sobre a cobertura completa de todos os depósitos. Foi feito um tratamento econométrico com recurso a uma regressão *probit* para incluir os efeitos marginais médios.

O resultado esperado era que após a crise houvesse uma generalização do conhecimento do seguro de depósitos ou pelo menos houvesse o conhecimento da sua existência. No entanto os resultados acabaram por ser contraditórios. Só sete por cento dos entrevistados responderam corretamente que o limite de cobertura era de €100.000. A maioria dos entrevistados acreditava que se houvesse um colapso do seu banco, não haveria reembolso do seu dinheiro. Outro aspeto interessante é que o rendimento e a educação estão fortemente correlacionados com uma maior atenção ao seguro de depósitos. Em comparação internacional (EUA, Canadá e Japão), a Itália apresenta pouca sensibilização do público em geral em relação à garantia dos depósitos, sendo possíveis razões para tal constatação, a ausência de crises bancárias no passado recente e o número de anos que o sistema de garantia de depósitos tem desde que entrou em vigor.

Os resultados por género, mostram que os homens apresentam melhor desempenho do que as mulheres no que diz respeito aos conhecimentos sobre o sistema de seguro de depósitos. Além disso, os indivíduos mais jovens e os adultos com uma idade superior a 64 anos estão menos conscientes do que os pertencentes às classes etárias centrais (entre 35 a 64 anos). Como era esperado o conhecimento sobre o sistema de garantia de depósitos aumenta com o *status* de trabalho e com o montante dos depósitos efetuados. Quanto à aversão ao risco, os indivíduos mais avessos apresentam menores conhecimentos relativamente aos propensos ao risco.

Devlin (2011) desenvolveu um estudo que relaciona a importância dos critérios de escolha de um banco comercial com o grau de conhecimento financeiro dos clientes. Recorrendo a uma metodologia de questionários “face-to-face”, coligiu dados no Reino Unido e efetuou um teste de hipóteses através da análise multivariada. As conclusões fornecem uma visão sobre as motivações dos clientes na escolha das ofertas bancárias. Assim, os resultados demonstraram que os clientes com maior grau de conhecimento financeiro dependem mais dos critérios de escolha intrínsecos, como o preço e oferta de serviços específicos. Os clientes bancários com elevada escolaridade, efetuaram as escolhas mais sofisticadas e informadas, entre as ofertas disponibilizadas pelos diferentes bancos. Quanto aos grupos de clientes com menores conhecimentos, estes são particularmente influenciados por critérios de escolha extrínsecos como a localização do banco e as recomendações das pessoas que os rodeiam.

Teichert & Wagenführer (2012) tendo como objetivo de estudo a crise financeira de 2008, desenvolveram uma investigação suportada em entrevistas de modo a perceber as preocupações e reações em relação a esse acontecimento. Especificamente, pretendiam avaliar os impactos na fidelização e na intenção de mudar de banco na perspetiva do consumidor. Uma rutura na estabilidade económica influencia os comportamentos dos consumidores e, nesse caso, haverá uma alteração de comportamento justificada por potenciais perdas financeiras. Os autores basearam-se num modelo de efeitos causais. A confiança é um fator chave da comunicação bem-sucedida, sendo esta considerada uma variável crítica para desenvolver e manter relacionamentos funcionais (Morgan e Hunt 1994). No caso dos bancos, a confiança é especialmente importante, uma vez que têm uma responsabilidade implícita pela gestão dos fundos dos clientes e também no aconselhamento financeiro (Harrison 2004). Isto leva a que a comunicação seja de especial importância no caso de um evento de rutura. Os autores serviram-se de uma amostra aleatória estratificada da população de Berlim, tendo em conta o género e a idade. Após a verificação do modelo agregado, foi estimado um modelo que compara dois grupos de acordo com as suas preocupações com a crise financeira: grupo “normal” (não afetado pela crise) e grupo que experienciou um evento de rutura. Das conclusões ressalta que a experiência financeira do cliente e também a comunicação e a confiança estão fortemente relacionados com a lealdade. Quanto à orientação para o serviço, esta aumenta a fidelidade do cliente, sendo baseada na intensidade de comunicação do banco.

O modelo de efeito causal do relacionamento com o cliente pode ser destacado pela experiência pessoal de cada cliente num evento de rutura. Ao comparar os dois grupos, observou-se que os clientes financeiramente mais experientes não são muito fiéis ao banco, se estiverem preocupados com a crise financeira. Contudo, se houver uma crise financeira, a comunicação e a confiança exercem um efeito fortemente positivo na lealdade ao banco. Portanto, a comunicação do banco torna-se um fator importante para os consumidores que demonstram preocupações em relação à crise financeira.

As investigadoras Lusardi & Mitchell (2011), abordaram a literacia financeira e os seus padrões para um conjunto de sete países (Alemanha, Holanda, Suécia, Japão, Nova Zelândia, Rússia,

Itália). O aumento da esperança média de vida e a diminuição das taxas de fertilidade, provocaram mudanças nas pensões dos trabalhadores e nos sistemas de segurança social em todo o mundo. Consequentemente, vários países acabaram por refazer os benefícios definidos tradicionalmente para as pensões substituindo-os por esquemas de contribuição em contas individuais. Esta transformação acabou por provocar mudanças nas decisões sobre o financiamento das reformas, em que a responsabilidade acaba por ser exclusivamente individual. Isso impõe um fardo mais pesado sobre os trabalhadores e os seus agregados familiares que devem tornar-se conhecedores da literacia financeira, dando especial importância à necessidade de aprender a processar a informação económica e tomar decisões informadas.

Para medir a literacia consideraram quatro princípios no seu estudo: simplicidade, relevância, brevidade e capacidade de diferenciar. Tendo em conta estes princípios, as autoras elaboraram perguntas a incluir num estudo, testado gradualmente em diferentes grupos etários, que consistiu em vários telefonemas e entrevistas, que permitiram avaliar o conhecimento sobre três conceitos económicos (composição dos juros, inflação e diversificação do risco) e de que forma os indivíduos os usavam nas decisões financeiras.

O(s) resultado(s) deste(s) estudo(s) baseados numa perspetiva internacional indicam que a literacia financeira se encontra dispersa de forma diferente em função dos grupos populacionais. No entanto, mesmo com as alterações ocorridas nos mercados, não se observaram avanços no conhecimento financeiro, o que, por sua vez, sugere que pode haver um limite para o que as pessoas podem aprender por si mesmas a partir da sua experiência financeira.

Outra descoberta internacional diz respeito às diferenças por género, verificando-se que na maioria dos casos as mulheres têm menos conhecimentos financeiros do que os homens. Em todos os países, a obtenção de uma educação superior está fortemente correlacionada com o conhecimento financeiro, contudo no mais elevado nível de escolaridade, a literacia financeira ainda assim tende a ser baixa.

Em relação ao planeamento da reforma, a maioria dos indivíduos que trabalham, incluindo os grupos etários mais velhos, não costumam planear nem pensar na reforma. Este tema acaba por ser importante pois serve como referência para acumular riqueza, pois aqueles que calculam o quanto precisam de poupar para a sua reforma chegam à idade da reforma com uma riqueza três vezes superior àqueles que não fazem qualquer tipo de planeamento ou cálculo. Com a tendência a orientar-se para a decisão individual, torna-se clara, numa perspetiva de longo prazo, a necessidade de avaliar os programas que podem ajudar as pessoas a tomar as melhores decisões financeiras.

Sträter et al. (2008) realizam um estudo empírico ao conhecimento dos investidores e à perceção da segurança dos depósitos na Alemanha. Para os autores, os depositantes não têm praticamente incentivos para controlar os seus bancos, uma vez que o sistema de garantias de depósitos é sólido. O trabalho analisa se os depositantes particulares detêm uma boa compreensão do sistema de segurança dos depósitos, se isto é importante para as suas decisões de investimento, se conseguem perceber se os seus depósitos estão ou não seguros e se

atribuem aos bancos níveis diferentes de segurança para os seus depósitos. A metodologia incluiu um questionário dirigido a cerca de 700 depositantes, realizado entre outubro e dezembro de 2007. O questionário apresentou escalas de Likert com 7 pontos para medir as atitudes do entrevistado.

De acordo com os resultados obtidos, a maioria dos depositantes não têm nenhum conhecimento sobre o seguro de depósitos sustentando a hipótese de os alemães estão mal informados sobre os sistemas de garantia dos depósitos. Os autores verificaram que apenas quarenta por cento dos depositantes percebem que estão cobertos por um seguro de depósitos e este grupo é constituído pelos indivíduos mais velhos e mais envolvidos com os serviços bancários. Apesar da maior parte dos indivíduos possuírem conhecimentos insatisfatórios, os resultados revelam que a necessidade de segurança dos depósitos é um critério importante para as decisões de investimento. Portanto, apesar dos depositantes não estarem suficientemente informados acerca da garantia dos depósitos, sentem-se relativamente protegidos, ou seja, têm uma percepção de que os seus depósitos estão seguros. Estes resultados mostram que os depositantes estão cientes da segurança em geral dos seus depósitos ou que estão confiantes em relação à mesma. Por fim, os resultados evidenciam também que a reputação dos bancos exerce uma forte influência sobre a percepção de segurança dos depositantes.

Um estudo australiano realizado em 2004 sobre literacia financeira, focou-se na relação entre esta e os efeitos sobre os indivíduos e a economia. Os resultados demonstraram que há um défice de capacidade e conhecimentos financeiros em pessoas com certas características demográficas. Os indivíduos mais jovens, com baixos níveis de educação, menor rendimento e desempregados apresentavam fracas competências financeiras. Também os integrantes dos grupos etários mais velhos apresentavam um nível de literacia financeira mais baixo, sugerindo que esta não é mera função da idade ou da experiência. A investigação também revelou que oitenta por cento dos entrevistados, adquiriram conhecimentos sobre gestão das suas finanças através de experiências de 'tentativa e erro' (Commonwealth Foundation Bank, 2004).

O Reserve Bank da Nova Zelândia, em 2007, promoveu um inquérito público sobre a compreensão da informação financeira, notações de risco e percepções de risco no setor financeiro. O resultado revelou a má compreensão da informação divulgada e do papel do governo, com a maioria dos entrevistados a esperarem que um banco em dificuldades seja socorrido pela autoridade central ou pelo governo (Widdowson & Hailwood, 2007). Quando questionados sobre a divulgação de informação pelos bancos, mais de oitenta por cento dos entrevistados desconheciam-no ou não faziam uso dela (Widdowson & Hailwood, 2007).

Como parte de uma avaliação da eficácia da supervisão bancária na Nova Zelândia, McIntyre et al., (2009) focaram-se na divulgação de informação e na capacidade dos depositantes supervisionarem o mercado. Pediram primeiramente a um grupo restrito de indivíduos para interpretar informações relacionadas com classificações de crédito, capital dos bancos, ativos depreciados, concentração de exposições, entre outras e em segundo lugar recorreram a um inquérito postal aleatório. Apesar do grupo inicial incluir pessoas com formação, incluindo

habilitações de nível superior, não foram capazes de interpretar corretamente as informações fornecidas e os autores concluíram que os entrevistados não seriam capazes de prestar um acompanhamento eficaz do mercado.

No inquérito postal, para quarenta e sete e meio por cento dos entrevistados, o preço foi o fator mais importante na escolha do banco. Apenas cerca de vinte e dois por cento referiram a solidez bancária como critério-chave, seguido pelo serviço e comodidade. Quando questionados sobre a divulgação de informação, a maioria dos inquiridos afirmaram estar cientes da divulgação, mas apenas dezassete por cento tinham realmente olhado para essa informação. Quando perguntada qual a mais importante fonte de informação para avaliar a solidez dos bancos, cerca de quarente e três por cento disseram que consideraram as notícias dos media, vinte e sete por cento a recomendação de familiares e amigos, onze por cento os consultores financeiros percentagem similar à da publicidade do banco. Apenas oito por cento se baseou nas informações que as instituições estão formalmente obrigadas a divulgar.

1.5.1. Dados sobre investigação em Portugal

Há relativamente poucos estudos sobre literacia financeira realizados em Portugal. Os de maior impacto e oportunidade foram desenvolvidos pelos reguladores dos mercados: Banco de Portugal – BdP – e Comissão do Mercado de Valores Mobiliários - CMVM.

Um estudo que merece ser referido foi conduzido pela CMVM em 2009, através de um inquérito realizado às famílias residentes em Portugal. O principal objetivo desse estudo foi o de caracterizar o perfil do investidor particular português em valores mobiliários, centrando a análise nos fatores socioeconómicos. Os resultados obtidos podem ser sumariados do seguinte modo. Em primeiro lugar, conclui que menos de dez por cento das famílias portuguesas possuem, além dos tradicionais depósitos a prazo e certificados de aforro, outros ativos financeiros. Em segundo lugar, a participação no mercado de valores mobiliários está diretamente relacionada com o nível de rendimento do agregado familiar na medida em que níveis de rendimento mais elevados condicionam positivamente a probabilidade do agregado familiar investir as suas poupanças em produtos transacionados no mercado de capitais. Em terceiro lugar, um aumento do nível de escolaridade e uma profissão mais qualificada têm um efeito positivo na propensão para ser investidor. Conclui também que a relação entre o escalão etário e a probabilidade de ser investidor pode ser descrita através da forma de U invertido, sendo no escalão dos 45 - 64 anos que se encontram as famílias detentoras de maiores investimentos financeiros. Finalmente, a região de residência é um fator relevante na participação no mercado de valores mobiliários sendo os homens mais propensos a deter investimentos financeiros do que as mulheres.

Iniciativas semelhantes têm sido postas em prática nomeadamente pelo BdP. Um inquérito à literacia financeira da população portuguesa, realizado em 2010, procurou conhecer e analisar as componentes inerentes ao conceito de literacia financeira adotado, tendo o questionário do

Inquérito sido estruturado de forma a dar resposta a vários objetivos: avaliação do grau de inclusão da população no sistema bancário; caracterização dos hábitos de gestão da conta bancária e as razões da escolha do banco; avaliação da capacidade de planeamento de despesas e hábitos de poupança; caracterização dos produtos financeiros detidos pelas famílias e processo de escolha dos principais produtos bancários; conhecimento das fontes de informação; avaliação da compreensão financeira da população.

O questionário continha perguntas de escolha múltipla que incidiram sobre as áreas temáticas acima referidas. Os principais destaques do inquérito revelam resultados relativamente positivos no tocante à literacia financeira, embora se observem grupos populacionais com particulares carências, que correspondem simultaneamente a níveis baixos de escolaridade e de rendimento.

O Inquérito revela que as atitudes financeiras dos entrevistados são, em geral, adequadas, designadamente, na importância atribuída ao planeamento do orçamento familiar, mas estas atitudes não têm uma correspondência direta na maioria dos comportamentos adotados, como, por exemplo, na acumulação de poupança e na adequada avaliação das características dos produtos bancários. Além disso, há também evidência de lacunas na compreensão de conceitos financeiros básicos e no conhecimento das principais fontes de informação. As respostas ao questionário indicam ainda uma sobreavaliação dos conhecimentos financeiros por parte dos inquiridos.

No que se refere aos critérios de escolha do banco para abertura de uma conta de depósito, os critérios mais frequentemente indicados foram a recomendação de familiares e amigos (trinta e cinco por cento) ou critérios de ordem prática, como a proximidade do balcão de casa ou do local de trabalho (vinte e três por cento). Na escolha do banco, os clientes dão pouca importância ao custo e/ou remuneração da conta que são apontados apenas por nove por cento dos inquiridos. Na escolha dos produtos bancários e na sua gestão, o fator proximidade está patente na escolha da instituição de crédito em função da sua localização face à residência ou ao local de trabalho.

Relativamente à poupança, apenas cerca de um quinto da população revela poupar de facto, aplicando os recursos numa conta a prazo ou noutra aplicação financeira a médio ou longo prazo. Quando questionados sobre a motivação para a poupança, a maioria dos que poupam indicam razões de precaução, ou seja, com o intuito de fazerem face a despesas imprevistas e somente seis por cento dos inquiridos afirmam que o fazem a pensar na reforma.

O inquérito reflete a relação de confiança dos clientes bancários nas instituições, designadamente pela importância atribuída ao conselho obtido ao balcão e por revelar uma preferência por receber informação através das instituições. A confiança dos clientes no aconselhamento dado pelas instituições de crédito revela um comportamento de alguma passividade na aquisição de produtos bancários, comprovado pelos cinquenta e seis por cento dos inquiridos que não comparam taxas de juro antes de fazerem uma aplicação num depósito a prazo.

Na escolha das fontes de informação, a maioria dos indivíduos indica o seu próprio banco como canal preferido para receber informação sobre produtos bancários. O Banco de Portugal surge como a segunda entidade mais referida nas preferências enquanto um terço dos indivíduos referem os prospectos e as brochuras como suporte preferido para obter informação financeira. Os depósitos bancários (à ordem e a prazo) são o produto em relação ao qual a maioria dos indivíduos mostra interesse em receber informação (sessenta e cinco por cento).

Há tendência para os inquiridos sobreavaliarem os seus conhecimentos financeiros - observável no número de respostas incorretas ao questionário -, o que está em conformidade com a verificada em inquéritos efetuados noutros países.

Os resultados sobre a compreensão financeira estão diretamente relacionados com o nível de escolaridade. Os grupos correspondentes a trabalhadores e aos indivíduos com idades entre 25 e 54 anos apresentam resultados mais positivos do que a média dos inquiridos.

Por fim, a análise efetuada permitiu destacar grupos populacionais que apresentam resultados de literacia financeira comparativamente mais elevados/mais baixos, existindo, todavia, dentro de cada grupo por vezes importantes assimetrias. Estão especialmente associados a níveis de literacia financeira mais elevados os indivíduos com uma escolaridade ao nível da licenciatura ou superior e os que se encontram na faixa etária entre os 24 e os 59 anos. Apresentam também melhores resultados os indivíduos com níveis mais elevados de rendimento, o que está de acordo com a correlação positiva existente entre o nível de escolaridade e o nível de rendimento.

Nos grupos populacionais com indicadores de literacia financeira mais baixos destaca-se a população idosa e sem instrução primária, a população com menores níveis de rendimento, onde predominam as mulheres, e ainda a população mais jovem e os desempregados.

Capitulo II – Metodologia

2.1. Metodologia de investigação

A metodologia em investigação consiste na determinação das etapas, procedimentos e estratégias utilizadas para recolha e análise de dados (Polit & Hungler, 1995). Assim, neste capítulo, aborda-se o entendimento da metodologia aplicável ao trabalho, a conceção do plano de investigação, bem como o método de amostragem utilizado e os procedimentos seguidos antes, durante e após a recolha de dados.

Entre as abordagens metodológicas existentes na investigação em ciências sociais, a mais utilizada tem sido o inquérito. A conceção e a implementação de um inquérito é um processo cujo objetivo é a recolha de informação válida e fiável, obtida a partir das respostas individuais dadas a um conjunto de questões por um grupo representativo de respondentes, em torno das quais se produzem conclusões passíveis de serem generalizadas ao universo da população em estudo (Thayer-Hart *et al.*, 2010). A sua utilização é reconhecida e aplicada em diversos campos de análise, e por isso, a sua conceção deve ter como base perguntas claras, concisas, de acordo com os objetivos da investigação. Ou seja, a sua estruturação deve, por um lado integrar perguntas claras e sem ambiguidade e, por outro permitir a recolha de informação precisa, por parte dos investigadores.

O instrumento de pesquisa utilizado neste estudo assume a configuração de inquérito por questionário, utilizando uma abordagem quantitativa dos dados com recurso a diferentes técnicas e métodos estatísticos.

No intuito de conhecer a opinião dos depositantes particulares em geral sobre a importância e conhecimento dos conceitos financeiros e os riscos associados aos depósitos bancários, foi estruturado um questionário com 31 perguntas de escolha múltipla que incidiram sobre as áreas temáticas em estudo (conhecimento financeiro, conhecimento sobre o sistema de garantia de depósitos, acesso e compreensão da informação divulgada e perceção do risco bancário).

A estrutura do inquérito procurou ir de encontro ao que o estudo pretende responder, portanto, à questão de investigação (Quivy & Campenhoudt, 1998):

“Em que medida os depositantes utilizam e interpretam a informação divulgada pelos bancos, avaliam os produtos financeiros e as entidades que os comercializam e ajustam as decisões de investimento cientes dos riscos incorridos?”

Este objetivo geral do inquérito subentende dar resposta a um conjunto de objetivos específicos:

- Caracterizar o perfil geral dos depositantes particulares;
- Aferir os hábitos de gestão das contas bancárias e de poupança, as suas finalidades e as razões/critérios utilizados no processo de avaliação e escolha da entidade bancária;

- Testar os conhecimentos dos depositantes sobre alguns conceitos financeiros, caracterizar os produtos habitualmente detidos, e avaliar a capacidade de indicar o grau de risco desses investimentos;
- Perceber se os depositantes sabem o que é o sistema de garantia de depósitos, qual a sua utilidade e abrangência;
- Avaliar o conhecimento dos depositantes sobre as fontes de informação, a obrigatoriedade da sua divulgação e o uso que dela fazem;
- Averiguar a qualidade da informação sobre o risco bancário que os depositantes gostariam de dispor e através de que meios;
- Avaliar a capacidade de compreensão/interpretação da informação financeira divulgada;
- Aferir se os depositantes estão conscientes do papel a desempenhar no controlo prudencial das instituições bancárias de captação de depósitos e se percebem o que se espera deles;
- Aferir da importância atribuída pelos depositantes às perceções de risco no setor bancário;
- Avaliar a capacidade dos depositantes para analisar e identificar o risco bancário.

2.2. Desenho do questionário

De acordo com os objetivos delineados, o inquérito foi estruturado nos seguintes grupos de questões:

- Perfil do inquirido (Secção 1 com 8 questões) – perguntas para definir o enquadramento do inquirido na amostra, de acordo com as variáveis de estratificação: idade, género, localização geográfica, situação laboral, nível de escolaridade, rendimento, e duas questões para aferir sobre a antiguidade e importância como depositante;
- Compreensão financeira (Secção 2 com 6 questões) – perguntas para determinar os conhecimentos dos depositantes particulares sobre alguns conceitos financeiros e razões da escolha de produtos (depósitos a prazo e outros produtos de poupança) e banco; As questões incidem sobre o processo de escolha dos produtos/investimentos, o conhecimento das suas características, e entender se os depositantes vêem os bancos como entidades mais ou menos arriscadas para investir o seu dinheiro.
- Conhecimento do Sistema de Garantia de Depósitos (Secção 3 com 6 questões) – perguntas para averiguar a informação possuída pelo depositante sobre os mecanismos de garantia de depósitos existentes em Portugal incluindo a confiança nas autoridades (governo e BdP);
- Acesso e Compreensão da Informação Divulgada (Secção 4 com 7 questões) – perguntas sobre a escolha das fontes de informação, conhecimento da divulgação periódica a que os bancos estão obrigados, meios a que recorre para obter ajuda e capacidade de interpretar essa informação publicada sobre a atividade e o risco das instituições bancárias.

- Percepção do Risco Bancário (Secção 5 com 4 questões). As perguntas procuram avaliar a percepção que os depositantes têm sobre o risco inerente às aplicações de fundos em bancos.

Inicialmente o inquérito apresenta um pedido de colaboração para o seu preenchimento, uma justificação da aplicação do mesmo, para que fim está a ser executado, qual a instituição onde está a decorrer a investigação e a declaração do anonimato do respondente (Hill e Hill, 2009). De modo a facilitar a compreensão do mesmo recorreu-se, sempre que possível, a uma linguagem simples e apropriada que aborda um único assunto de cada vez.

No questionário foram utilizadas unicamente perguntas fechadas, de modo a facilitar o preenchimento por parte do inquirido. Em algumas questões recorreu-se a escalas de *Likert*, de modo a que o respondente possa seleccionar o que melhor traduz o seu grau de importância ou adequação com o tema em estudo. As respostas baseadas nas escalas de *Likert* apresentam entre quatro e cinco níveis gradativos. Além disso, as perguntas foram organizadas de acordo com a proximidade temática.

Estas opções tiveram em atenção não só a facilidade de compreensão das perguntas por parte dos inquiridos, mas também a simplicidade de tratamento dos dados estatísticos subjacentes. A temática em estudo exigia um conjunto elevado de perguntas a efetuar à população depositante, no entanto optou-se por reduzir o número de questões de modo a não tornar o questionário exaustivo e evitar a consequente baixa adesão dos indivíduos ao inquérito.

A versão final do questionário foi precedida da realização de um teste piloto junto de um grupo de 20 indivíduos, possíveis respondentes, que permitiu aferir a receptividade e clareza das perguntas. O preenchimento do questionário demorava, em média, cerca de 5 a 10 minutos. Uma vez que não foram verificadas anomalias e dificuldades de interpretação e preenchimento, os questionários foram considerados em condições de poderem ser distribuídos para autopreenchimento.

2.3. Difusão: a opção pelo inquérito *on-line*

O processo de recolha de dados deste estudo foi feito mediante recurso ao questionário *on-line*. O recurso a inquéritos *on-line*, tal como qualquer outra metodologia de investigação, apresenta qualidades e constrangimentos. No campo das suas potencialidades é geralmente referida a rapidez no processo de recolha de dados e o seu menor custo (Roberts, 2013). São também reconhecidas as vantagens associadas à simplificação do processo de registo dos dados (Jansen *et al*, 2007), reduzindo o erro na digitação de informação para armazenamento numa base de dados (Solomon, 2001).

Em termos de constrangimentos, pressupõe equacionar aspetos técnicos relacionados com o acesso à tecnologia (Reja *et al.*, 2003) ou estar atento à limitação decorrente da internet não constituir um serviço de acesso universal e gratuito, e portanto, condicionar a representatividade

da população (Couper, 2000; Lynn, 2013). Paralelamente, um menor grau de familiarização com as ferramentas da *web* por parte de alguns segmentos da população é visto como um fator dissuasor do preenchimento do questionário *on-line* (Jeavons, 1998 citado por Solomon, 2001). Outro argumento frequentemente invocado é o receio de que seja seguido o rasto eletrónico do respondente (Couper, 2000). Finalmente, um risco subjacente aos inquéritos *on-line*, e que se poderá repercutir nos resultados, prende-se com a falta de controlo sobre os respondentes (Lynn, 2013), correndo-se, por exemplo, o risco de haver submissão de múltiplas respostas por parte do mesmo inquirido, o que pode originar uma amostra enviesada (Solomon, 2001; Jansen *et al.*, 2007).

Ponderados os prós e os contras, optou-se pelo inquérito *online*, tendo-se considerado esta modalidade como a que melhor se ajustava às limitações temporais e materiais existentes.

Foi utilizada a aplicação “Formulário” da plataforma de armazenamento do Google Drive (<https://drive.google.com>) que é compatível com as versões mais recentes dos navegadores mais utilizados (Google Chrome, Internet Explorer, Firefox, Safari) e com os sistemas operativos Windows (Microsoft), OSX (Apple) e baseados em Linux⁶. O formulário do Google Drive apresenta ao utilizador um vasto leque de opções, desde aspetos organizacionais ou tipologia de questões até ao próprio *layout* final⁷, permitindo a estruturação do questionário de acordo com as orientações bibliográficas pretendidas. O questionário foi aí inserido e disponibilizado aos potenciais respondentes através de um *link*⁸. Foram depois escolhidas, como canais de divulgação, as diversas redes sociais como o *Facebook* ou o *Linkedin*. A mensagem que acompanhava a hiperligação com o questionário, sensibilizava os respondentes a passar o mesmo *link* à sua lista de contactos, de forma a aumentar a diversidade e quantidade das respostas obtidas. Na difusão do inquérito, envidaram-se esforços no sentido de que o território geográfico fosse coberto da melhor forma possível, que os diferentes grupos etários fossem contemplados bem como as diferentes ocupações e níveis de poupança.

Como estratégias para minimizar as limitações da metodologia, recorreu-se a algumas soluções. Por exemplo, um dos estratagemas adotado foi a definição de obrigatoriedade de preenchimento de todas as questões, de modo a evitar o não preenchimento de algumas ou, para o caso do respondente, por distração, passar à frente nas perguntas. Já em relação aos problemas de cobertura da população, nem sempre foi possível garantir completamente o risco de algum enviesamento da cobertura da amostra.

⁶ <https://support.google.com/drive/answer/2375082?hl=pt-PT>, acedido a 09/03/2016

⁷ <https://support.google.com/docs/answer/2839737>, acedido a 09/03/2016

⁸ <http://goo.gl/forms/KQVzluu3gx>.

2.4. População

Por se ter considerado pertinente auscultar a população dos depositantes relativamente ao papel que lhe está destinado na supervisão prudencial das instituições de depósitos, avaliando se percebe o que se espera dela, definiu-se como público-alvo do inquérito o conjunto amplo de particulares que detém conta bancária⁹.

Segundo os dados mais recentes publicados pelo Fundo de Garantia de Depósitos – FGD¹⁰, existem 16.231.000 titulares particulares e empresas elegíveis para efeitos de cobertura pelo Fundo com base nos reportes realizados pelas instituições participantes¹¹. A distribuição dos depósitos por intervalos de montantes depositados é a que consta da tabela 1. Por outro lado, com base nas estatísticas populacionais (INE, 2016)¹², o número estimado de indivíduos com mais de catorze anos é 8.884.581.

Da população dos depositantes excluíram-se as empresas e outras entidades coletivas cingindo-se o universo ao conjunto dos particulares/famílias. Foi para este grupo amplo de depositantes que se dirigiu o inquérito para detetar o nível de conhecimentos financeiros e determinar se avaliam o risco em que incorrem quando depositam fundos em instituições de depósitos em Portugal¹³ e se estão cientes dos seus direitos em matéria de divulgação da informação relevante.

Tabela 1

Distribuição dos depósitos por intervalos de montantes depositados

Intervalo (€)	Depositantes	Depósitos
D ≤ 10.000	81,7%	14,2%
10.000 < D ≤ 25.000	10,1%	15,9%
25.000 < D ≤ 50.000	4,7%	16,3%
50.000 < D ≤ 100.000	2,3%	15,8%
D > 100.000	1,2%	37,8%

Fonte: FGD/2014

⁹ Os resultados sobre o nível de “bancarização” aprovados através do Inquérito à Literacia da População Portuguesa, conduzido em 2010 pelo BdP, indicam que apenas nove por cento da população adulta (maiores de 18 anos) não possui conta bancária. Cerca de onze por cento dos inquiridos não são detentores de conta bancária quando se considera os maiores de 16 anos.

¹⁰ Relatório e Contas do FGD de 2014.

¹¹ Não se trata obviamente de 16.231.00 milhões de titulares diferentes, na medida em que o mesmo titular pode deter depósitos em diferentes instituições. Por exemplo, o Inquérito à Literacia Financeira da População Portuguesa refere que o número médio de contas por entrevistado particular é de 1,4. Nas empresas este número é naturalmente superior.

¹² Estatísticas Demográficas, Estimativa Provisória da População Residente, incluída em As Pessoas 2014, p.3, Instituto Nacional de Estatística (INE), Edição 2016.

¹³ O rácio de cobertura dos depósitos de titulares elegíveis para efeitos da garantia do FGD (i.e. rácio entre o valor dos depósitos até ao limite da garantia e o valor total desses mesmos depósitos) era de 74% em 2014, o que significa que a proporção de depósitos que, embora titulados por depositantes elegíveis, não se encontram cobertos por excederem o limite da garantia, era de 26 %.

2.5. Caracterização da amostra e procedimento de amostragem

A amostra pretendida consiste no máximo de depositantes portugueses que é possível alcançar através da divulgação do inquérito *online*. Devido à dificuldade de delimitar e seleccionar o número de inquiridos para a amostra, uma vez que não existe um registo da população que constitui a base de amostragem, a estratégia adotada foi a utilização das redes sociais de modo a tentar contactar os depositantes portugueses possíveis. Trata-se de uma opção metodológica que consiste numa técnica amostral não probabilística¹⁴(Doane e Seward, 2008), em que o subconjunto é constituído por depositantes aos quais se teve acesso e/ou se disponibilizaram para responder. Como já se disse, houve cuidado em tentar aceder a inquiridos com características heterogéneas para obter uma representatividade coerente do universo dos depositantes particulares.

Uma amostra que apresenta as respostas obtidas de forma não probabilística, pode gerar um ligeiro desvio sistemático em relação à população total (Hill e Hill, 2009). Não obstante, Ferreira e Campos (2009) defendem que nas amostras não aleatórias “pode existir uma probabilidade significativamente elevada de que a amostra obtida seja representativa”. Por outras palavras, apesar das limitações de uma amostra desta natureza ela é, frequentemente, válida e expressiva em termos de demonstração de uma determinada realidade.

Ainda que a título meramente indicativo da qualidade informativa dos dados, tomou-se por referência o procedimento utilizado no caso de amostragem probabilística para o cálculo da margem de erro e intervalo de confiança. Assim, partindo-se do princípio de que a amostra é aleatória, é possível determinar a sua dimensão necessária recorrendo-se a uma fórmula estatística, aplicável para quando se trabalha com universos grandes (a partir de 100.000 indivíduos)¹⁵, e cujo resultado, para uma margem de erro máxima de 5%, aponta para um tamanho mínimo da amostra de 384 indivíduos. Se aumentar o nível de confiança para 99%, então o número de inquéritos mínimo deverá subir para 663 por forma a manter o nível de erro definido em 1%. Portanto, a precisão estatística dos resultados irá variar em função do tamanho da amostra.

¹⁴ A amostragem probabilística é uma técnica de amostragem em que as amostras são obtidas num processo que dá a todos os indivíduos da população igual probabilidade de serem seleccionados.

¹⁵ A fórmula na sua versão simplificada é igual a: $n = \frac{Z^2 \times p \times (1 - p)}{e^2}$, onde Z é o desvio padrão do valor

médio que se aceita para obter o nível de confiança pretendido². Em função do nível de confiança, usar-se-á um valor determinado (Z) que é dado pela forma da distribuição de Gauss. Além disso, e é a margem de erro máxima e p é a proporção que se espera encontrar, que, no caso de não haver uma ideia do que se espera, a opção mais prudente será usar o pior cenário, isto é, a população distribui-se em partes iguais e p=50%. A fórmula é suportada nos teoremas conhecidos como lei dos grandes números os quais dão suporte matemático à ideia de que a média de uma amostra aleatória de uma população grande tenderá a estar próxima da média da população total. Sobretudo, o teorema do limite central mostra que, em condições normais, a soma de muitas variáveis aleatórias «aproxima-se bem» a uma distribuição normal (também chamada curva de Gauss).

2.6. Tratamento dos dados

O período de recolha de dados no sistema de inquérito *on-line* iniciou-se no dia 3 de Março de 2016 e prolongou-se até ao dia 18 de Junho de 2016 (dois meses e meio), data em que se desativou a receção de respostas na plataforma Google Drive. Durante este período contabilizou-se um total de 517 respostas submetidas pelos respondentes¹⁶.

Verifica-se que a primeira semana, após o envio do pedido de divulgação, foram registadas 52 respostas. O pico máximo de submissão ocorreu no dia 28 de Março com 59 respostas. Os meses com maior número de respondentes foram março e junho, com 280 e 140 respetivamente. Após a fase de recolha de informações foi necessário organizar, apresentar e descrever as informações obtidas que por sua vez permitem a identificação de padrões e relações entre os diferentes elementos. O editor de formulários do Google permite o registo e a visualização das respostas recebidas numa folha de cálculo, a qual incorpora também ferramentas complementares de análise estatística de dados. Oferece também a possibilidade de transferência dos dados em diversos formatos, como por exemplo xls, usado pelo Excel, o que facilitou a posterior análise em SPSS, *software* estatístico utilizado na análise dos resultados (IBM SPSS Statistics 21). A análise estatística permitiu o tratamento de dados dos questionários e a análise de dados permitiu avançar para a interpretação dos resultados, estabelecendo relações e avaliando as hipóteses.

A amostra era inicialmente composta por 517 respondentes. Foram validados 501, dado que 16 apresentavam irregularidades no seu preenchimento.

Apesar das limitações metodológicas referidas, considera-se que os resultados observados no estudo são significativos e pertinentes. Deste modo, foi possível a sua análise e interpretação, seguida da apresentação de conclusões.

¹⁶ Para uma população estimada superior a oito milhões de indivíduos, a dimensão obtida da amostra permite fixar a margem de erro entre 1% e 5% (<https://www.checkmarket.com/market-researchresources/sample-size-calculator/>, acedido a 3/7/2016).

Capítulo III – Apresentação e análise dos resultados

Neste capítulo, serão apresentados e analisados os resultados obtidos com o inquérito realizado aos depositantes. Primeiramente, caracterizar-se-ão os respondentes e expor-se-ão pormenorizadamente os resultados do questionário. Depois, proceder-se-á à elaboração de um índice de literacia, com base nos dados obtidos, e cruzar-se-ão as respostas com as características sócio económicas dos inquiridos, para avaliar a existência de níveis de literacia diferenciados entre os depositantes em função de critérios de segmentação. Para o efeito, recorrer-se-á a várias metodologias: testes de igualdade das medianas; identificação dos grupos com indicadores superiores às medianas; análise de *clusters* em função de níveis distintos de literacia financeira; regressão logística para aferir os determinantes significativos do nível de literacia financeira. Para tornar a exposição mais clara, subdividir-se-ão as secções de acordo com cada uma das dimensões da análise. Finalmente, encerrar-se-á com uma breve síntese das principais conclusões do capítulo.

3.1. Caracterização sociodemográfica dos participantes

Para a interpretação dos resultados do Inquérito é importante começar por caracterizar a amostra. As características socioeconómicas dos indivíduos que nele participaram podem ser importantes para explicar e interpretar as respostas dos depositantes. Nesta secção identificam-se alguns dos fatores (critérios de estratificação), nomeadamente, a idade, o género, a localização geográfica, a escolaridade, a ocupação, o rendimento, a antiguidade/fidelização bancária e a dimensão do depósito, que podem influenciar o comportamento enquanto depositantes. A distribuição do número de respondentes pelos estratos não obedeceu a quotas ou qualquer reequilibragem que reflita o seu peso na população portuguesa, dadas as características do inquérito. Os resultados obtidos encontram-se apresentados nos quadros e figuras que se seguem.

3.1.1. Idade

A variável Idade está estruturada no inquérito em cinco escalões etários conforme se pode observar na Tabela 2 dos 501 respondentes, cerca de 70 por cento têm menos de 45 anos, verificando-se que foi a faixa etária entre os 20 e os 30 anos que mais respondeu ao questionário (40,3%). Tal poderá ser atribuído à forte adesão de estudantes do ensino superior, enquadráveis nesta faixa etária. Segue-se as idades entre os 30 e os 45 anos com 23,4 por cento das respostas. Verifica-se assim que a maioria dos participantes são jovens adultos.

Há alguma representatividade nas faixas etárias mais velhas situadas entre os 45-59 anos (10,2%) e acima dos 59 anos (20%) e pouca expressividade no escalão etário inferior a 20 anos (6,2%). A menor frequência de respostas para os grupos etários de maior idade estará provavelmente associada ao tipo de inquérito escolhido.

Tabela 2

Distribuição dos respondentes por faixa etária

	Frequência	%
Menos de 20 anos	31	6,2
20-29 anos	202	40,3
30-44anos	117	23,4
45-59 anos	51	10,2
Mais de 59 anos	100	20,0
Total	501	100,0

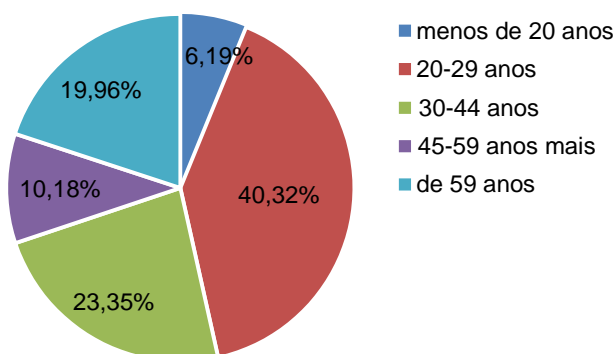


Figura 2. Distribuição dos respondentes por faixa etária.

3.1.2. Género

No que diz respeito ao género dos indivíduos participantes no inquérito verifica-se que a amostra é constituída por 50,7 por cento de indivíduos do sexo feminino (254) e 49,3 por cento (247) do sexo masculino (Figura 3).

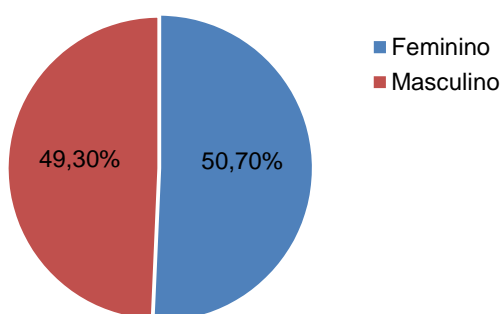


Figura 3. Distribuição dos respondentes por género.

Verifica-se, portanto, a existência de uma relação de equilíbrio entre os dois géneros, respeitando a tendência estatística assinalada pelo Instituto Nacional de Estatística – INE.

3.1.3. Localização geográfica

Relativamente ao local de residência dos participantes (Tabela 3), a distribuição concentra-se na Região Norte. Cerca de 73 por cento dos respondentes habitam nessa região, sendo os restantes distribuídos pela Região da Madeira (9,8%), Lisboa e Vale do Tejo (7%) e Região Centro (6%). As regiões do Alentejo, Algarve e Açores apresentam valores pouco expressivos.

Tabela 3

Distribuição dos respondentes por local de residência

Região	Frequência	%	% Acumulada
Norte	366	73,1	73,1
Centro	30	6,0	79,1
Lisboa e Vale do Tejo	35	7,0	86,1
Alentejo	8	1,6	87,7
Algarve	9	1,8	89,5
Região Autónoma da Madeira	49	9,8	99,2
Região Autónoma dos Açores	4	0,8	100,0
Total	501	100,0	

Um aspeto importante a merecer análise é o relativo às possíveis diferenças observadas nas respostas em função da localização geográfica. A distribuição dos participantes por regiões da amostra não reflete a proporção da população de cada região como consequência da metodologia adotada¹⁷. Contudo, os resultados do Inquérito à Literacia promovido pelo Banco de Portugal, em 2010, apontam para uma fraca assimetria entre as subamostras das unidades territoriais. A percentagem de indivíduos com índices de Literacia Financeira (ILF) iguais ou superiores à mediana, por critério de estratificação de localização geográfica, espelha uma relativa homogeneidade. Isto é, os grupos populacionais desagregados por regiões não diferem significativamente nas suas atitudes e comportamentos (Tabela 4).

¹⁷ A recolha não se apresente equitativa, uma vez que, o questionário foi divulgado pelas redes sociais e dada a sua proveniência - o Porto - ocorreu um maior número de respostas na área do Grande Porto como era previsível.

Tabela 4

Percentagem de indivíduos com ILF iguais ou superiores à mediana

Localização Geográfica	ILF Global	ILF Compreensão Financeira
Norte	49%	50%
Centro	55%	52%
Lisboa e Vale do Tejo	55%	58%
Alentejo	39%	42%
Algarve	54%	52%
Região Aut. da Madeira	41%	43%
Região Aut. dos Açores	51%	47%

Adaptado de Relatório do Inquérito à Literacia Financeira da População Portuguesa, BdP, 2010, p.95.

3.1.4. Formação escolar

Na Figura 4, apresentam-se as habilitações académicas dos depositantes inquiridos. Verificou-se que 56% frequentam ou são detentores de um grau académico superior, 24,1 por cento tem ou frequentaram o ensino secundário e cerca de 20 por cento tem formação básica.

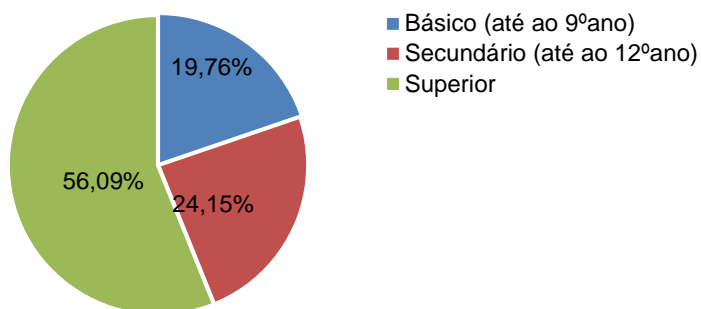


Figura 4. Distribuição dos respondentes por nível de escolaridade.

Da distribuição relativa à escolaridade (Tabela 5) quando cruzada com o género, ressalta a maior proporção de mulheres com frequência ou habilitação superior enquanto na comparação, o grupo masculino se destaca por maior proporção de respondentes com ensino básico.

Tabela 5

Distribuição dos respondentes por género e nível de escolaridade

	Género			
	Feminino		Masculino	
	Número	%	Número	%
Básico (até ao 9º ano)	41	16,1	58	23,5
Secundário (até ao 12º ano)	60	23,6	61	24,7
Superior	153	60,2	128	51,8
Total	254	100,0	247	100,0

Na distribuição dos respondentes por faixa etária e nível de escolaridade, os maiores níveis de escolaridade surgem associados às camadas mais jovens da população. Cerca de 65 por cento dos respondentes com idade igual ou superior a 60 anos tem o ensino básico ou menos e na faixa entre os 45 e os 59 anos predomina o ensino básico e secundário.

Tabela 6

Respondentes distribuídos de acordo com as habilitações literárias e a idade

	Idade									
	Menos 20 anos		20 - 29 anos		30 - 44 anos		45 - 59 anos		Mais de 59 anos	
	Número	%	Número	%	Número	%	Número	%	Número	%
Básico	2	6,5	3	1,5	12	10,3	17	33,3	65	65
Secundário	17	54,8	53	26,2	18	15,4	15	29,4	18	18
Superior	12	38,7	146	72,3	87	74,4	19	37,3	17	17
Total	31	100,0	202	100,0	117	100,0	51	100,0	100	100,0

3.1.5. Ocupação

Em relação à ocupação/profissão dos depositantes que responderam ao inquérito (Figura 5) pode verificar-se que cerca de 32 por cento são trabalhadores dos serviços, 26,3 por cento são estudantes e 16,3 por cento são pensionistas/reformados. O comércio ocupa 4,6 por cento dos inquiridos e a indústria 3 por cento, 5,4 por cento estão desempregados e 10,8 por cento têm outra ocupação.

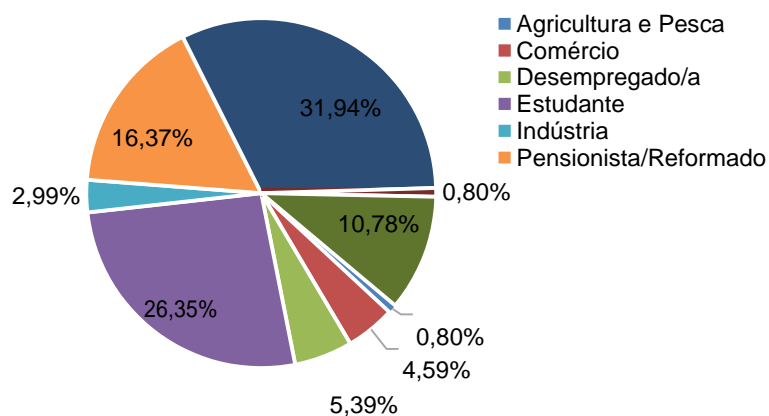


Figura 5. Distribuição dos respondentes por ocupação.

3.1.6. Rendimento

Para análise do rendimento mensal líquido dos inquiridos foram criados quatro intervalos de valores. Assim, na distribuição por níveis de rendimento (Tabela 7), cerca de 50,5 por cento dos participantes referem auferir até 750 euros líquidos mensais e 35,7 por cento entre 750 e 1.500 euros. O rendimento declarado entre 1.500 e 2.500 euros representa 10,6 por cento dos respondentes da amostra. Por fim, 3,2 por cento dos inquiridos declararam auferir um rendimento superior a 2.500 euros líquidos mensais.

Tabela 7

Respondentes por nível de rendimento

	Frequência	%	% Acumulada
< 750 euros	253	50,5	50,5
750 - 1500 euros	179	35,7	86,2
1501 - 2500 euros	53	10,6	96,8
> 2500 euros	16	3,2	100,0
Total	501	100,0	

Na relação entre as variáveis idade e nível de rendimento (Tabela 8), os inquiridos com maiores rendimentos pertencem aos escalões etários mais velhos. Por outro lado, a proporção de indivíduos jovens com rendimentos superiores a 1.500 euros é inexpressiva.

Tabela 8

Relação entre Rendimento e Idade

	Rendimento				Total
	< 750	750 – 1.500	1.501 – 2.500	> 2.500	
< 20 anos: Número	28	3	0	0	31
%	90,3	9,7	0	0	100
20 – 29 anos: Número	126	66	8	2	202
%	62,4	32,7	4	1	100
30 – 44 anos: Número	30	65	18	4	117
%	25,6	55,6	15,4	3,4	100
45 – 59 anos: Número	16	19	11	5	51
%	31,4	37,3	21,6	9,8	100
> 59 anos: Número	53	26	16	5	100
%	53	26	16	5	100

A relação entre as variáveis rendimento e nível de escolaridade (Tabela 8) traduz o seguinte: os respondentes com maior nível de escolaridade são mais propensos a ter maior proporção de rendimentos elevados enquanto os indivíduos com menor formação apresentam maior peso de rendimentos baixos.

Tabela 9

Relação entre Rendimento e Escolaridade

	Rendimento				Total
	< 750	750 – 1.500	1.501 – 2.500	> 2.500	
Básico: Número	68	27	2	2	99
%	68,7	27,3	2	2	100
Secundário: Número	75	37	8	1	121
%	62	30,6	6,6	0,8	100
Superior: Número	110	115	43	13	281
%	39,1	40,9	15,3	4,6	100

3.1.7. Número de anos no banco principal

Questionados sobre há quantos anos trabalham com o seu banco principal (Tabela 9 e Figura 6), 42,3 por cento dos participantes responderam manter essa ligação há mais de 15 anos, 8,8 por cento entre 11 e 15 anos, 15,6 por cento entre 6 e 10 anos e 33,4 por cento são clientes há menos de 5 anos.

Tabela 10

Distribuição dos inquiridos em função do número de anos no banco principal

	Frequência	%	% Acumulada
menos de 1 ano	34	6,8	6,8
1- 2 anos	38	7,6	14,4
3 - 5 anos	95	19	33,4
6 -10 anos	78	15,6	49
11 -15 anos	44	8,8	57,8
mais de 15 anos	212	42,3	100
Total	501	100	

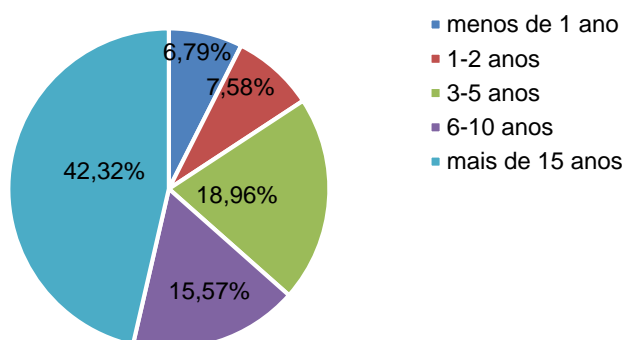


Figura 6. Distribuição dos inquiridos em função do número de anos no banco principal.

3.1.8. Montante de depósitos investido em bancos

A distribuição dos participantes do inquérito, por intervalos de montantes depositados - considerou-se apenas duas categorias - mostra que apenas 2,4 por cento dos indivíduos possuem valores depositados superiores a 100.000 euros. Esta constatação compara com a informação prestada pelo Fundo de Garantia de Depósitos - FGD - que refere a proporção de 1,2 por cento de depositantes com valores acima desse montante¹⁸. Contudo, o rácio do FGD refere-se à situação individual de cada banco e não ao valor agregado dos depósitos, independentemente do número de instituições envolvidas.

A análise cruzada das variáveis montante de depósitos e rendimento (Tabela 11) permite ressaltar a maior proporção de indivíduos com elevado rendimento entre os grandes depositantes, ou seja, o nível de rendimento está positivamente correlacionado com os montantes depositados.

¹⁸ Fundo de Garantia de Depósitos, Relatório e Contas 2014, p.16.

Tabela 11

Rendimento e montante de depósitos

Montante total de depósitos										
	Superior a 100 000 euros					Inferior a 100 000 euros				
	< 750	750–1500	1501-2500	>2500	Total	<750	750-1500	1501-2500	>2500	Total
Rendimento	3	4	2	3	12	250	175	51	13	489
%	25	33,3	16,7	25	100	51,1	35,8	10,4	2,7	100

3.2. Análise descritiva dos resultados do inquérito

O Inquérito permitiu apurar um conjunto de indicadores sobre os comportamentos, atitudes e conhecimentos financeiros dos depositantes em Portugal. A avaliação é feita em primeiro lugar pela análise direta das respostas ao questionário, procurando-se depois identificar situações em que as respostas são diferenciadas em função de características sócio-económicas, como a idade, o género, o nível de escolaridade ou o nível de rendimento. Posteriormente, partindo da elaboração de um Índice de literacia do Depositante (ILD), são realizados testes e análises com vista a caracterizar melhor os grupos populacionais em função dos critérios de estratificação. Os resultados obtidos estão refletidos nas secções seguintes.

3.2.1. Conhecimento dos depositantes sobre os produtos financeiros

Os resultados que permitem avaliar o conhecimento financeiro dos depositantes particulares dos bancos, são obtidos de um grupo de questões – secção 2 do inquérito - que incluem critérios de escolha do banco, informação pré-contratual, comparação de taxas, lealdade ao banco principal e ainda uma autoavaliação do perfil de risco.

3.2.1.1. Escolha do banco para aplicação das poupanças

A resposta à questão sobre quais as razões que podem explicar a escolha do banco na aplicação de poupanças, os respondentes atribuíram elevada importância à segurança e solidez do banco, à sua reputação, mas também às condições oferecidas (rendibilidade e liquidez) e ainda à circunstância de ser o banco habitual. As razões relacionadas com recomendações familiares ou de amigos e os argumentos do banco foram invocados com menor ênfase.

Tabela 12

Escolha do banco para aplicação de poupanças

	1	2	3	4	5	Total
Conselho família/amigos	35,53%	16,17%	11,18%	26,75%	10,38%	100,00%
Condições oferecidas pelo banco	22,36%	6,79%	5,39%	32,73%	32,73%	100,00%
Argumentos do banco	39,52%	14,77%	7,00%	26,75%	11,98%	100,00%
Segurança e solidez do banco	23,95%	7,78%	4,39%	30,00%	33,93%	100,00%
Reputação do banco	24,35%	4,79%	2,99%	36,53%	31,34%	100,00%
Ser o seu banco habitual	28,74%	10,00%	6,59%	30,34%	24,40%	100,00%

3.2.1.2. Escolha de produtos de poupança por grau de risco

Na secção 2.2, do inquérito, os respondentes atribuem uma classificação aos produtos de poupança segundo um critério de risco (baixo, médio ou elevado). A classificação de risco das várias alternativas de investimento é um exercício difícil. Não só é um conceito difícil para explicar num inquérito, como os indivíduos têm diferentes perceções de risco.

A maioria das respostas recebidas (Tabela 13) consideram os depósitos bancários como sendo de baixo risco enquanto as ações surgem associadas à categoria de investimento mais arriscado. Também as aplicações em fundos de investimento e em obrigações foram consideradas de médio/elevado risco.

Do exposto decorre que a velha máxima de que o dinheiro no banco é seguro ainda persiste, com os depósitos bancários a ser preferencialmente considerados de baixo risco. Assim, afigura-se que o *ranking* de risco das opções de investimento parece realista, com os inquiridos a reconhecerem menor risco nos depósitos bancários quando comparado com as alternativas. Contudo a análise ao grau de risco das aplicações financeiras também pode evidenciar algum desconhecimento das características dos produtos em causa. Por exemplo, cerca de 25 por cento dos respondentes consideram que os depósitos a prazo têm risco médio ou elevado, quando se trata de um produto de capital garantido, enquanto 43,5 por cento consideram o mesmo para os certificados do tesouro/aforro emitidos pelo Estado. Adicionalmente, 55 por cento dos respondentes atribuem um risco médio/baixo às obrigações quando frequentemente não é assim. Além disso, uma percentagem significativa de inquiridos (entre 9 e 17,6 por cento) responde que “não sabe” o nível de risco associado a cada tipo de produto.

Tabela 13

Ranking de produtos por grau de risco

	Risco baixo	Risco médio	Risco elevado	"Não sei"
Depósitos a Prazo	66,50%	21,20%	3,40%	9%
Certificados Tesouro/Aforro	42,30%	35,10%	8,40%	14,20%
Obrigações	8,40%	46,70%	27,30%	17,60%
Fundos de Investimento	3,60%	30,50%	49,70%	16,20%
Ações	3,40%	12,40%	71,70%	12,60%

3.2.1.3. Leitura prévia da informação sobre o produto financeiro

Questionados sobre a leitura pré-contratual das aplicações financeiras a contratar (Figura 7), a maioria dos respondentes - 75,4 por cento - confirma esse procedimento embora 33,1 por cento refira que o faz com pouco detalhe. Ainda assim, 18,8 por cento dos inquiridos não leem a informação fornecida pelos bancos.

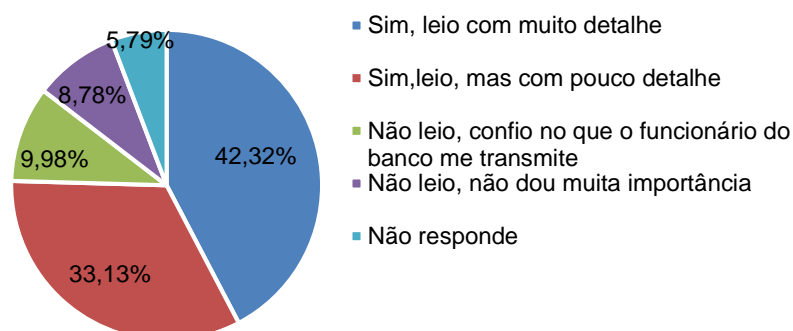


Figura 7. Distribuição das respostas em relação à leitura pré-contratual.

3.2.1.4. Comparação das taxas entre aplicações financeiras

Quando perguntado aos inquiridos se comparam previamente as taxas dos depósitos a prazo ou outras aplicações (Figura 8), 31,2 por cento responderam negativamente.

Dos respondentes que afirmaram comparar as condições de remuneração oferecidas, cerca de 26 por cento declarou comparar apenas entre os bancos de que é cliente.

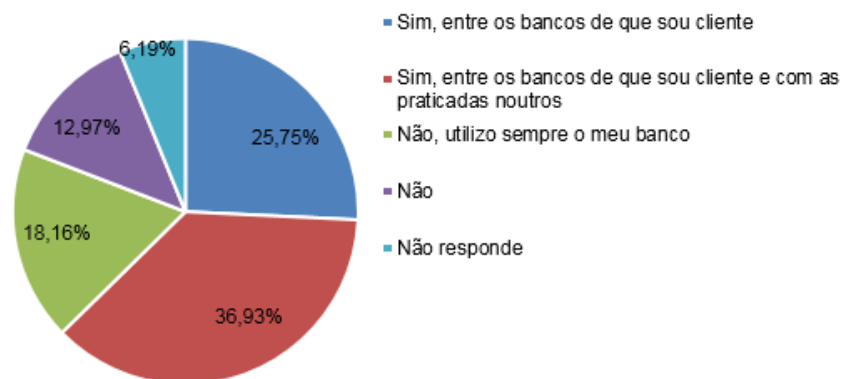


Figura 8. Distribuição das respostas à questão "Compara as taxas de juro antes de fazer um depósito a prazo?".

3.2.1.5. Vontade de mudar de banco

A questão que pretende aferir a inclinação dos inquiridos para mudar de instituição bancária, revela resultados que evidenciam um desejo de mudança (Figura 9): 46,3 por cento dos respondentes confirmam-no o que aparentemente contrasta com a fidelização/lealdade que se infere da antiguidade da relação com o seu banco atual.

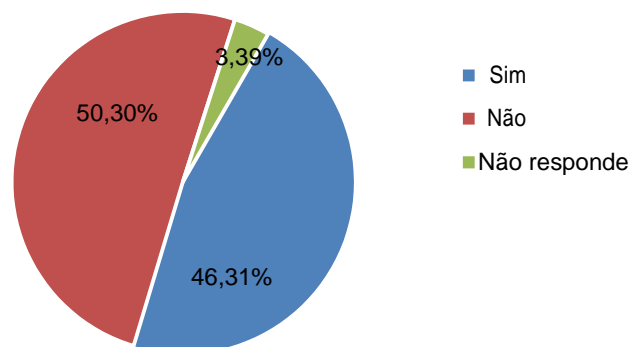


Figura 9. Distribuição das respostas sobre a vontade de mudar de banco.

3.2.1.6. Perfil de risco percebido pelo depositante

Os depositantes respondentes ao inquérito autoavaliam o seu perfil de risco em resposta à última questão deste grupo - "Como classifica o seu perfil em relação ao risco?" – (Figura 10).

Maioritariamente - 51 por cento – classificam-no como “conservador”. A proporção dos que se reputam/atribuem de perfil “moderado” é cerca de um terço. Apenas 1,2 por cento se identifica com um perfil de risco “agressivo”. Observa-se ainda que 14,4 por cento afirmam desconhecer o seu perfil de risco.

Cruzando a variável idade com o perfil de risco (Figura 10), é possível verificar que os depositantes mais jovens são simultaneamente aqueles com perfil de risco menos conservador.

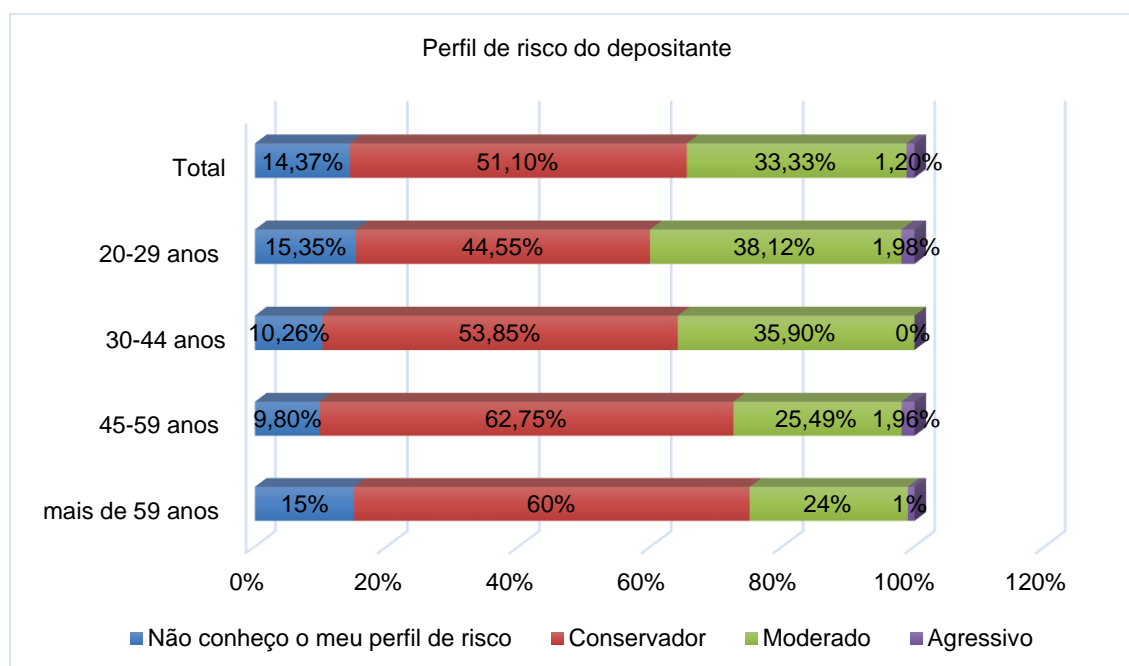


Figura 10. Perfil de risco do depositante.

3.2.2. Conhecimento sobre o sistema de garantia de depósitos

Os resultados obtidos com a primeira questão - efeitos da falência de um banco - sugerem alguma falta de consciencialização entre os depositantes de um aspeto fundamental na regulação dos bancos que é o sistema de garantia de depósitos. Apenas 38,9 por cento dos participantes responderam corretamente à pergunta enquanto uma parte significativa dos restantes deposita excessiva confiança nas autoridades para resolver o problema. Além disso, 4,8 por cento afirma que os depósitos estão totalmente garantidos, 17,8 menciona que não há garantias públicas para proteger os depósitos e 12,2 por cento responde que não sabe.

Tabela 14

Falência bancária e perda de depósitos

	%
Acho que, parte das perdas, serão compensadas pelas autoridades	21
Não é muito claro, mas acho que as autoridades vão garantir todos os depósitos	5,4
Não há nenhuma garantia das autoridades para proteger os depósitos	17,8
Os depósitos estão total ou parcialmente protegidos	38,9
Os depósitos estão totalmente protegidos/garantidos em Portugal	4,8
Não sei	12,2
Total	100

Os inquiridos respondem de forma positiva à questão sobre a existência do FGD (Figura 11): 84,8 por cento dizem saber da sua existência. Contudo subsistem ainda 15,2 por cento dos depositantes que o desconhecem.

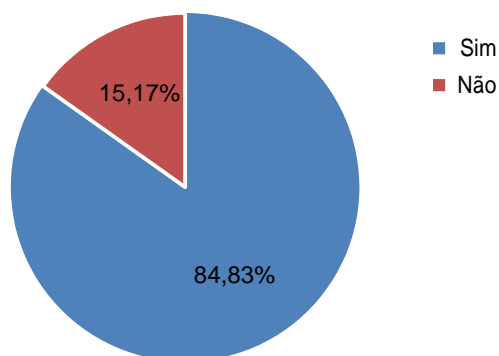


Figura 11. Distribuição das respostas à questão “Existe FGD?”.

Quando questionados sobre o número de entidades/sistemas de proteção dos depósitos existentes, apenas 22 por cento acertou ao indicar duas entidades. A maioria dos inquiridos (72,5 por cento) refere apenas a existência de uma entidade através da qual os depositantes serão reembolsados no caso de a respetiva instituição bancária se tornar incapaz de o fazer.

Tabela 15

Sistemas de garantia de depósitos existentes

Número	%
1	72,5
2	22
3	5,5
Total	100

Destaca-se, também, e em linha com os resultados apurados, que os depositantes desconhecem, em detalhe, o mecanismo de funcionamento da garantia de depósitos. Inquiridos sobre o montante com que o Fundo contribui para a proteção dos interesses dos depositantes, 60 por cento referem o valor dos saldos de cada depositante, até ao limite de 100.000 euros. Os restantes inquiridos mencionam montantes de 50.000 (13,4 por cento), 25.000 (20,8 por cento) e ilimitado (5,6 por cento).

Tabela 16

Montante do FGD

Montante	%
25.000 euros	20,8
50.000 euros	13,4
100.000 euros	60,3
Ilimitado	5,6
Total	100

Observa-se também alguma dificuldade em avaliar o tipo de aplicações que o sistema garante (Tabela 17). Embora 75,4 por cento dos inquiridos tenham respondido de modo correto, mencionando que o reembolso respeita apenas a depósitos, cerca de um quarto das respostas recai em outros tipos de aplicações.

Tabela 17

Aplicações protegidas pelo FGD

	%
Depósitos à Ordem e a Prazo	75,4
Obrigações	10,2
Fundos de Investimento	9,7
Ações	4,7
Total	100

Por fim, a última questão deste grupo direciona-se para os beneficiários do reembolso dos depósitos. Os depósitos são garantidos independentemente da moeda em que se encontram denominados e de o depositante ser ou não residente em Portugal. No entanto, alguns depósitos encontram-se excluídos da garantia, como os depósitos detidos por instituições financeiras e entidades do setor público administrativo. Contudo, cerca de um terço das respostas ao inquérito inclui as duas últimas categorias de depositantes.

Tabela 18

Respostas à questão “Que grupos de depositantes beneficiam do FGD?”

	%
Particulares	41,6
Empresas	26,3
Instituições públicas	19,5
Instituições financeiras	12,6
Total	100

Assim, as respostas e escolhas anteriores confirmam algum desconhecimento dos respondentes acerca dos critérios e condições dos depósitos abrangidos pela garantia.

3.2.3. Compreensão da informação divulgada

O Inquérito procurou avaliar a compreensão financeira, através de algumas questões sobre conceitos financeiros com os quais uma parte significativa dos depositantes se depara no quotidiano. Este grupo de questões testa a cultura financeira dos depositantes, procurando avaliar os conhecimentos dos respondentes sobre conceitos bancários e financeiros essenciais para compreender o risco bancário.

Através da resposta à primeira questão – obrigatoriedade da divulgação de informação - os resultados revelam o seu desconhecimento para 30,5 por cento dos participantes enquanto dos

inquiridos que estão cientes dessa disponibilidade de informação, 40,6 por cento não a utilizam na tomada de decisão.

Tabela 19

Obrigatoriedade da divulgação de informação financeira

	%
As pessoas do meu banco informaram-me sobre isso, e eu olhei para essa informação	12,2
As pessoas do meu banco informaram-me sobre isso, mas eu não olhei para os relatórios divulgados	20,8
Eu não estava ciente da disponibilidade dessa informação financeira sobre o banco	30,5
Tomei conhecimento pelos jornais e média, Banco de Portugal ou outra fonte, e olhei para a informação	16,8
Tomei conhecimento pelo jornais, Banco de Portugal ou outra fonte, mas não olhei para qualquer dessas informações	19,8
Total	100

3.2.3.1. *Rating de crédito*

O inquérito também procurou avaliar a compreensão dessa informação. Os dados confirmam que alguns conceitos são particularmente difíceis de entender pelos depositantes. O estudo começa por evidenciar que a maioria dos inquiridos (68,5 por cento) respondeu de forma correta à questão sobre o *rating*/notação de risco. Ainda assim, uma parte não despreciable de indivíduos (31,6 por cento) não está ciente do significado de *rating*.

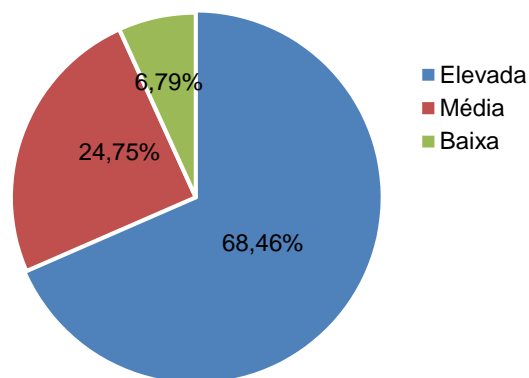


Figura 12. Distribuição das respostas à questão sobre a notação AAA.

3.2.3.2. Conceito de capital

Já nas respostas ao conceito de capital bancário (Tabela 20) é possível verificar que as escolhas revelam alguma falta de clareza de ideias. Em resposta à primeira questão, os inquiridos referem em primeiro lugar tratar-se de um indicador de liquidez (53,1 por cento) e só depois um indicador de solvabilidade ou de probabilidade de falência (26,3 por cento). Além disso um número significativo de intervenientes no inquérito (20,6 por cento) não considera o capital como indicador do risco dos bancos.

Tabela 20

Conceito de capital

	%
É um indicador de liquidez da instituição	53,1
É um indicador importante de probabilidade de falência	26,3
Não é um indicador do risco bancário	20,6
Total	100,0

No que toca à segunda pergunta – conceito de *capital tier one* -, também de natureza eminentemente técnica, mereceu uma resposta negativa da grande maioria dos inquiridos (79 por cento) que, com isso, mostram desconhecer o significado do conceito.

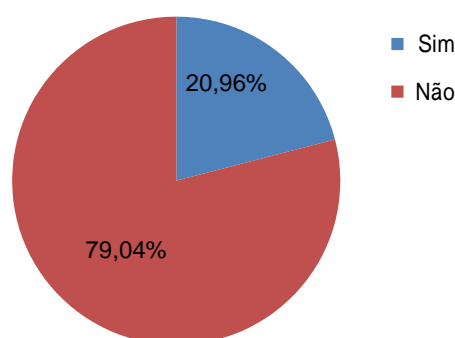


Figura 13. Conceito de capital tier one.

Em síntese, a despeito de tratar-se de indicadores fundamentais de divulgação obrigatória pelas próprias entidades bancárias, os depositantes particulares evidenciam uma nítida falta de conhecimento financeiro para os interpretar.

3.2.3.3. Conceito de imparidade

As respostas recebidas em relação à pergunta sobre o conceito de imparidade mostram que mais de 62 por cento dos inquiridos desconhecem o seu significado.

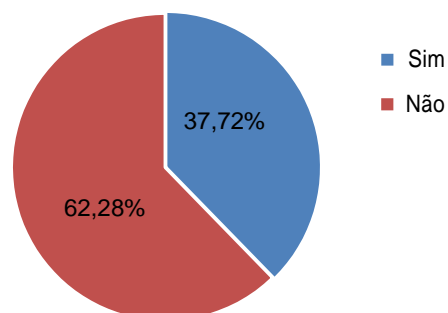


Figura 14. Conceito de imparidade.

Na questão complementar sobre os empréstimos com imparidades, 54,1 por cento dos respondentes mencionam a sua reduzida probabilidade de reembolso, associando o conceito a uma expectativa de perda de valor sofrida. Ainda assim, 13,8 por cento dos inquiridos desvaloriza os efeitos das imparidades enquanto três em cada dez indivíduos atribui uma média probabilidade de reembolso pela totalidade dos empréstimos.

Tabela 21

Empréstimos com imparidades

	%
Elevada probabilidade de ser totalmente reembolsados	13,8
Média probabilidade de ser totalmente reembolsados	32,1
Reduzida probabilidade de ser totalmente reembolsados	54,1
Total	100,0

3.2.3.4. Concentração da exposição ao risco de crédito

Por último, em relação à exposição ao risco de crédito, os participantes foram questionados sobre o nível de risco atribuído a uma entidade bancária com concentração elevada no crédito (Figura 15). Aproximadamente oito em cada dez inquiridos responderam que essa circunstância aumentava o risco bancário. Os restantes fizeram uma leitura inversa.

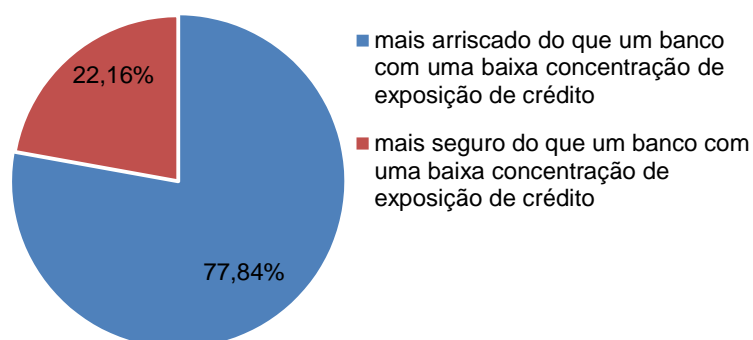


Figura 15. Caraterização de um banco com elevada exposição ao risco de crédito.

3.2.4. Perceção do risco bancário e fontes de informação

No último grupo de perguntas apresentam-se as respostas obtidas com as questões relativas ao risco bancário e aos meios através dos quais os depositantes recebem informação financeira sobre as entidades bancárias com quem trabalham e sobre o risco bancário em geral.

3.2.4.1. Perceção do risco bancário

Para medir as atitudes dos investidores face ao risco, foram inseridas duas questões no inquérito, com vista a avaliar:

- A opinião sobre o risco no contexto bancário;
- A perceção sobre a probabilidade de ocorrência de falências bancárias;

Relativamente à perceção de cada inquirido sobre o risco no contexto bancário, a maioria dos depositantes discorda muito (24 por cento) ou totalmente (28,7 por cento) da afirmação de que não há muito risco envolvido nas aplicações bancárias (Tabela 22). Apenas 3,2 por cento refere concordar totalmente com o teor da afirmação.

Tabela 22

Opinião sobre o nível de risco bancário

Nível de Concordância (sobre o Risco bancário)	%
1	3,2
2	9,6
3	34,5
4	24
5	28,7
Total	100

Relativamente à pergunta sobre o risco de colapso de um banco, 56,7 por cento dos respondentes consideram medianamente possível de ocorrer, 38,9 por cento afirmam ser significativamente elevado o risco de falência justificando preocupação com perda de depósitos e apenas 4,4 por cento opta por considerar baixo o risco de falência bancária (Tabela 23).

Tabela 23

Opinião sobre o risco de falência bancária

	%
Medianamente possível de ocorrer	56,7
Significativamente elevado	38,9
Tão pequeno que não vale a pena preocupar-me	4,4
Total	100,0

3.2.4.2. Fontes de informação para avaliar o risco bancário

Aos depositantes bancários deve ser disponibilizada informação relevante sobre o risco bancário que possa ser utilizada para efeitos da avaliação e tomada de decisão. Essa missão cabe às próprias instituições, ao regulador (BdP) e a outras entidades, e deve ser disponibilizada através de canais e meios eficazes para que chegue aos destinatários.

Relativamente a esta temática, foi pedido aos inquiridos que, de uma lista fornecida contendo as possíveis fontes a que podem recorrer para apoiar as suas decisões, escolhessem aquela onde esperariam encontrar essa informação. As respostas obtidas e refletidas na Tabela 24, permitem concluir que os depositantes têm perceção das responsabilidades que estão conferidas ao BdP – entidade citada por 35,5 por cento dos inquiridos-, bem como à informação prestada pelos colaboradores (20 por cento) e ainda às notícias difundidas pelos meios de comunicação social (19,2 por cento). A busca *on-line*, junto do *site* do banco, também desempenha um papel no processo, tendo sido apontada por 13 por cento dos respondentes.

Tabela 24

Distribuição das respostas sobre as fontes de informação esperadas

	%
BdP	35,5
Colaboradores do banco	20,0
Web site do banco	19,2
Informação dos média	13,0
Outros	10,2
Publicidade do banco	2,2
Total	100,0

Outra característica apontada pelos resultados do estudo, prende-se com as fontes de informação em quem mais confiam os depositantes bancários (Tabela 25). Num total de 501 respostas, 208 referem a informação divulgada diretamente pelas entidades bancárias (41,5 por cento) sob a forma de relatórios, anúncios, publicação em revistas financeiras, etc. Os resultados também indicam a busca preferencial por conselhos e opiniões de consultores financeiros e gestores de conta dos bancos (27,7 por cento). As recomendações da família/amigos não estão entre as fontes consultadas mais importantes, tendo sido referida por 42 inquiridos (8,2 por cento).

Tabela 25

Distribuição das respostas sobre a fonte de informação em que mais confia

	Frequência	%
Divulgação formal de relatórios e outra informação pelo banco	208	41,5
Conselhos de consultores incluindo gestores de conta	139	27,7
Comentários e opiniões dos média	71	14,2
Recomendações da família/amigos	42	8,2
Outros	41	8,4
Total	501	100,0

3.3. Índice de literacia financeira do depositante (ILD)

Nesta secção procede-se à construção de um índice de literacia financeira para o depositante a partir do conjunto de respostas obtidas no inquérito. O IDL vai permitir interpretar o comportamento dos depositantes comparando entre si os grupos populacionais definidos a partir dos critérios de estratificação/segmentação e também o tipo de distribuição dos valores do índice a partir do valor médio e da dispersão.

3.3.1. Metodologia de cálculo

Para efeito da construção do índice de literacia do depositante, foram selecionadas 25 questões do total de 30 questões constantes do questionário (excluindo as de caracterização socioeconómica dos respondentes) abrangendo as cinco secções e todas as áreas temáticas incluídas. As respostas foram classificadas na escala -1, 0, 1, traduzindo o valor negativo uma menor classificação de literacia financeira, o zero a situação neutral e o valor positivo a uma maior classificação. A distribuição de pontuações é ajustada em função da natureza das questões. Cada respondente terá um índice que corresponde à média aritmética da pontuação relativa às 25 questões. A pontuação máxima atingível é 25 pontos e a mínima -25. Após o cálculo da média aritmética para cada inquirido, procede-se à sua conversão numa escala de 0 a 100, o que é obtido recorrendo à função $Y = 50x + 50$, sendo x o valor do índice de cada respondente expresso na escala (-1,0,1).

3.3.2. Estatística descritiva do ILD

A distribuição do ILD apresenta uma mediana (58,00) ligeiramente superior à média (57,88), o que significa que um pouco mais de metade dos entrevistados têm índices superiores à média do ILD. A moda, isto é, o valor mais frequente do IDL, é 74. Verifica-se que 75 por cento dos entrevistados têm ILD abaixo de 70; no entanto, são os entrevistados do extremo oposto, ou seja do primeiro quartil (48,00), que contribuem de forma mais acentuada para tornar a média do ILD inferior à mediana e a distribuição ligeiramente assimétrica para a esquerda.

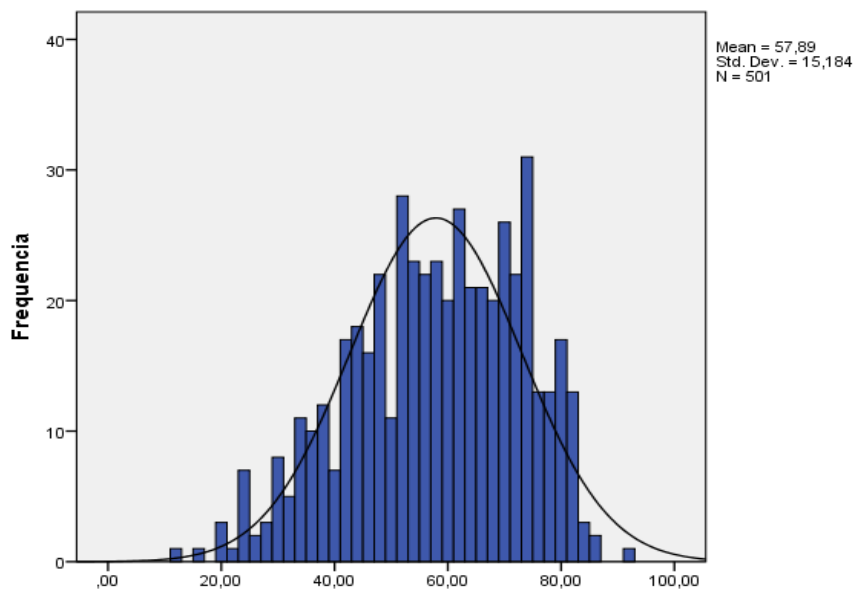


Figura 16. Histograma do índice de Literacia do depositante – IDL

A medida de dispersão, desvio-padrão é 15,18. Quanto à assimetria e achatamento tem-se um enviesamento para a esquerda evidenciado pelo valor negativo de *skewness* (-0,379) e a distribuição é platocúrtica pois o valor de *kurtosis* (-0,474) toma um valor menor que zero.

Tabela 26

Estatística Descritiva do ILD

Média	57,88
Mediana	58
Moda	74
Mínimo	12
Máximo	92
Desvio-Padrão	15,18
Curtose	-0,474
<i>Skewness</i>	-0,379
Percentis:	
25	48
50	58
75	70

Os valores atrás descritos parecem contrariar a hipótese de que a distribuição se possa assumir como normal. E, de facto, a aplicação do teste de Kolmogorov-Smirnov ao ILD permitiu concluir que a sua distribuição de dados difere significativamente de uma distribuição normal¹⁹.

Tabela 27

Teste de normalidade

	Kolmogorov-Smirnov		
	Estatística	df	Significância (ou valor- <i>p</i>)
Escala	0,069	501	0

3.3.3. Comparação múltipla das medianas do ILD

Para avaliar a existência de níveis de literacia diferenciados, em função dos critérios de caracterização dos indivíduos da amostra, recorreu-se ao teste de igualdade de medianas. Este teste permite avaliar se diferentes estratos de respondentes são idênticos. Se o teste é rejeitado e, portanto não há evidência de que as medianas desses estratos populacionais são semelhantes, então os valores medianos mais elevados do ILD corresponderão aos estratos com maior literacia.

Teste de Kruskal-Wallis

Este teste é apropriado como alternativa não paramétrica à ANOVA *one-way* (Kruskal-Wallis, 1952) uma vez que a variável ILD não apresenta distribuição normal. Pretende-se testar se existem diferenças entre o ILD obtido para diferentes grupos constituídos a partir dos critérios de classificação dos inquiridos.

Os resultados obtidos para as hipóteses (tabela 28), por recurso às medianas populacionais, permitem concluir pela rejeição, na maioria dos testes realizados, da hipótese das medianas serem iguais²⁰: $H_0: \theta_1 = \theta_2 = \dots = \theta_K$ versus existir pelo menos um par de medianas significativamente

diferentes (Siegel & Castellan, 1988): $H_1: \exists i, j: \theta_i \neq \theta_j (i \neq j = 1, \dots, k)$.

Ou seja, o nível de literacia, medido pelo ILD, é influenciado significativamente para os critérios da amostra relativos à idade, género, ocupação, residência, escolaridade e rendimento mensal. A hipótese nula não foi rejeitada, ao nível de 5%, para as variáveis/dimensões “anos de fidelização”, “residência/localização geográfica” e “montante de depósitos”, embora nestes dois últimos casos seja estatisticamente significativa ao nível de 10%.

¹⁹ No teste de Kolmogorov-Smirnov, a regra é rejeitar H_0 se *p-value* é inferior a 5%. O *p-value* foi calculado usando a aproximação analítica da estatística de teste de Lilliefors proposta por Dallal & Wilkinson (1986).

²⁰ Para um *p-value* inferior a 0,05.

Tabela 28

Teste de Kruskal-Wallis ao ILD por critérios de subdivisão da amostra

Critério Segmentação	Mediana do ILD	p-value
Idade		
Menos de 20 anos	58	0,000
Entre 20 e 29 anos	60	
Entre 30 e 44 anos	64	
Entre 45 e 59 anos	62	
Mais de 59 anos	48	
Género		
Homens	62	0,003
Mulheres	56	
Residência		
Norte	60	0,058
Centro	56	
Sul	63	
Ilhas	56	
Ocupação		
Empregado/Ativo	64	0,000
Desempregado	48	
Reformado	58	
Estudante	46	
Outros	58	
Escolaridade		
Básico	46	0,000
Secundário	54	
Superior	66	
Rendimento mensal		
Menos de 750€	54	0,000
Entre 750€ e 1.500€	62	
Entre 1.501€ e 2.500€	70	
Mais de 2.500€	74	
Anos de fidelização ao banco principal		
Menos de 1 ano	58	0,635
1 - 2 anos	60	
3 - 5 anos	62	
6 - 10 anos	62	
11 - 15 anos	59	
Mais de 15 anos	57	
Montante depósitos		
Inferior a 100.000€	58	0,078
Superior a 100.000€	66	

Anos de fidelização ao banco**principal**

Menos de 1 ano	58	
1 - 2 anos	60	
3 - 5 anos	62	
6 - 10 anos	62	0,635
11 - 15 anos	59	
Mais de 15 anos	57	

Montante depósitos

Inferior a 100.000€	58	
Superior a 100.000€	66	0,078

Além disso, a comparação entre as medianas dos grupos resultantes da subdivisão da amostra, permite evidenciar o seguinte:

- Na idade as medianas do ILD dos particulares das faixas etárias intermédias (20 a 29, 30 a 44 e 45 a 59 anos) são mais elevadas;
- No género, a mediana do ILD dos homens (62) é superior à das mulheres;
- Na localização geográfica, as medianas do ILD do Sul (63) e Norte (60) são superiores às das restantes regiões;
- Na ocupação, a mediana do ILD dos indivíduos no ativo e os reformados é superior à dos indivíduos em situação de inatividade ou estudantes;
- No nível de escolaridade, a mediana do ILD é crescente com o nível de formação escolar;
- No nível de rendimento, a mediana do ILD é crescente com o nível de rendimento tendo valor máximo para rendimentos superiores a 2.500 euros.

E finalmente, os maiores depositantes apresentam medianas superiores aos restantes depositantes.

3.3.4. Comparação do Índice de Literacia dos grupos populacionais

Permite identificar os segmentos da população com melhores e piores resultados em termos de literacia financeira. Assim, os grupos de respondentes com mais de metade dos indivíduos acima da mediana do ILD têm até 59 anos, são homens, estão empregados/ativos, possuem formação superior, usufruem de rendimentos mensais acima de 750 euros e evidenciam índices elevados quando apresentam saldos de depósitos acima de 100.000 euros.

Tabela 29

Percentagem de inquiridos com ILD igual ou superior à mediana (por critério de segmentação)

Critério	%
Idade	
Menos de 20 anos	51,6%
Entre 20 e 29 anos	51,0%
Entre 30 e 44 anos	63,3%
Entre 45 e 59 anos	56,9%
Mais de 59 anos	28,0%
Género	
Homens	56,7%
Mulheres	43,3%
Residência	
Norte	50,3%
Centro	43,3%
Sul	63,4%
Ilhas	37,7%
Ocupação	
Empregado/Ativo	64,8%
Desempregado	29,6%
Reformado	26,8%
Estudante	47,7%
Outros	44,8%
Escolaridade	
Básico	21,2%
Secundário	32,2%
Superior	67,6%
Rendimento mensal	
Menos de 750€	36,0%
Entre 750€ e 1.500€	56,4%
Entre 1.501€ e 2.500€	86,8%
Mais de 2.500€	75,0%
Montante depósitos	
Inferior a 100.000€	49,2%
Superior a 100.000€	75,0%

Os grupos populacionais com piores resultados (mais de 60 por cento com índices inferiores à mediana) são constituídos por indivíduos com escolaridade básica, rendimentos inferiores a 750 euros mensais, com idade superior a 59 anos e reformados e localizados nas Ilhas.

Os grupos populacionais com melhores resultados (mais de 60% com índices superiores à mediana) identificam-se com indivíduos com formação superior, com emprego, com rendimento mensal acima de 1.500 euros e idade compreendida entre os 30 e 44 anos.

3.4. Análise de *clusters*

Foi realizado um agrupamento dos inquiridos com uma análise de *clusters* que é uma técnica de análise multivariada que permite agrupar os indivíduos de forma homogénea relativamente a uma ou mais características comuns. Para o efeito, utilizou-se o ILD na construção dos *clusters*. Começou-se por utilizar o método hierárquico a título explorativo, posteriormente refinado com o procedimento/agrupamento não-hierárquico de *clusters* - metodologia “k-means” (Johson & Wichern, 2002) – resultando em apenas dois *clusters*, definidos à partida, com as características seguintes:

Cluster 1: literacia financeira elevada (58,8 por cento dos respondentes, com média do ILD de 68,4 por cento);

Cluster 2: literacia financeira baixa (41,2 por cento dos respondentes, com uma média do ILD de 42,9 por cento).

Para identificar as variáveis/dimensões/caraterísticas com maior importância nos dois *clusters*, procedeu-se à análise estatística F da ANOVA dos *clusters* como descrito em Marôco (2010).

Os *outputs* obtidos apresentam-se na tabela 28 que separa os segmentos populacionais com mais de 50 por cento dos respondentes num dos *clusters*.

Tabela 30

Clusters por critérios de segmentação

Critério	Cluster 1. ILD elevado	Cluster 2: ILD baixo
Idade		
Menos de 20 anos	58,1%	41,9%
Entre 20 e 29 anos	59,9%	40,1%
Entre 30 e 44 anos	72,6%	27,5%
Entre 45 e 59 anos	66,7%	33,3%
Mais de 59 anos	37,1%	62,9%
Género		
Homens	64,8%	35,2%
Mulheres	53,1%	46,9%
Residência		
Norte	58,7%	41,3%
Centro	56,7%	43,3%
Sul	69,2%	30,8%
Ilhas	50,9%	49,1%
Ocupação		
Empregado/Ativo	73,2%	26,7%
Desempregado	33,3%	66,7%
Reformado	34,1%	65,9%
Estudante	55,3%	44,7%
Outros	63,8%	36,2%
Escolaridade		
Básico	28,3%	71,7%
Secundário	47,1%	52,9%
Superior	74,7%	25,3%
Rendimento mensal		
Menos de 750€	43,9%	56,1%
Entre 750€ e 1.500€	68,2%	31,8%
Entre 1.501€ e 2.500€	88,7%	11,3%
Mais de 2.500€	93,7%	6,3%
Montante depósitos		
Inferior a 100.000€	58,5%	41,5%
Superior a 100.000€	75,0%	25,0%

Assim, é possível destacar que a idade é uma característica diferenciadora do nível de literacia dos depositantes na medida em que 62,9 por cento dos indivíduos com mais de 59 anos estão no cluster 2 (ILD baixo), ao contrário dos restantes escalões em que, mais de metade dos elementos que o constituem, estão classificados no escalão de literacia financeira elevada. Além disso, observa-se que o “efeito” idade apresenta a forma de um U invertido: a percentagem é menor nos escalões etários mais jovens e mais velhos.

O género não se apresenta como característica diferenciadora do nível de literacia tal como a localização da residência dos respondentes.

A ocupação mostrou-se diferenciadora, classificando os desempregados e os reformados como estratos com ILD baixos comparativamente às demais classes que apresentam maioritariamente os indivíduos classificados no ILD elevado.

A dimensão escolaridade dos inquiridos mostra-se igualmente diferenciadora do nível de literacia, mostrando que 74,7 por cento dos indivíduos com frequência de estudos superiores fazem parte do *cluster* 1 (ILD elevado) enquanto as duas classes restantes são maioritariamente constituídas por respondentes com ILD baixo, sendo mais acentuado no caso da escolaridade básica.

A segmentação em função do indicador de rendimento mensal acentua o menor nível de literacia do grupo constituído por indivíduos com menores rendimentos (menos de 750€) e que a percentagem de indivíduos com ILD elevado aumenta gradualmente para níveis de rendimento mais elevados.

Por fim, o montante de depósitos detido em bancos não se apresenta como critério diferenciador do índice de literacia.

Pode concluir-se que os grupos populacionais com literacia financeira baixa apresentam idade mais elevada, sendo constituídos por desempregados e reformados, com níveis de instrução básico ou médio e usufruindo de rendimentos mensais inferiores a 750 euros. Os grupos com maiores índices de literacia, têm entre 30 e 59 anos, estão no ativo, têm formação superior e rendimentos superiores a 1.500 euros. Em síntese, a análise de *clusters* reforça as conclusões obtidas na análise da distribuição do ILD pelas medianas.

3.5. Estimação de modelo de regressão logística

O modelo de regressão logística combina as características estatisticamente significativas dos respondentes, de acordo com os resultados obtidos na secção 3.3.3, para estabelecer até que ponto essas dimensões determinam o nível de literacia dos depositantes particulares. No modelo, a variável dependente assume o valor 1 caso o respondente apresente um nível de literacia superior à mediana, e o valor zero no caso contrário. Assim, as características dos inquiridos, utilizadas como variáveis explicativas, são a Idade (conjunto de variáveis binárias para os diferentes escalões), o Género (variável binária igual a 1 se é do sexo feminino e 0 se é do sexo masculino), a Ocupação (conjunto de variáveis binárias para os cinco grupos definidos), Escolaridade (três níveis de escolaridade), Rendimento (conjunto de variáveis binárias para os diferentes escalões de rendimento mensal)²¹ e Montante de depósitos (variável binária igual a 1 se o montante é superior a 100.000€). O escalão menos de 20 anos, reformado, nível de escolaridade superior e o rendimento mensal inferior a 750 euros foram usados como referência. Na sequência dos resultados apresentados nas secções anteriores, espera-se que o efeito idade tenha a forma de U, que os homens apresentem maior índice de literacia, que o tipo de ocupação poderá também estar associado ao efeito na probabilidade de apresentar maior índice de literacia, que a níveis de escolaridade mais elevados dos respondentes corresponderá uma maior probabilidade de possuir um índice de literacia mais elevado, que os indivíduos com um maior rendimento mensal apresentem níveis mais elevados de literacia financeira.

²¹ A Residência/Localização geográfica foi excluída dado o desequilíbrio na distribuição dos respondentes pelas 7 regiões, embora se esperasse que os habitantes dos grandes centros e litoral apresentassem níveis de ILD superiores às demais regiões pois, em geral, o nível educacional e o rendimento familiar destes habitantes são superiores.

Os resultados da estimação do modelo de regressão logística apresentam-se nas tabelas seguintes.

No teste Wald (χ^2_w), sendo $p=0,000$, rejeita-se a hipótese $H_0: \beta_0 = 0$. No que respeita ao modelo completo, tal como se observa na tabela 31, no teste do rácio de verosimilhança todos os valores são iguais, concluindo-se que existe pelo menos uma variável independente no modelo com poder preditivo sobre a variável dependente (ILD).

Tabela 31

Testes aos coeficientes do Modelo

	Qui-quadrado	df	Sig.
<i>Step</i>	133,371	15	0,000
<i>Block</i>	133,371	15	0,000
<i>Model</i>	133,371	15	0,000

O R^2 de McFadden (R^2_{MF}) é 0,196.527²², valor que revela a qualidade do ajustamento.

A tabela 32 apresenta a classificação dos sujeitos, observada e prevista pelo modelo ajustado. A sensibilidade é de 81,4 por cento, isto é, classifica corretamente 81,4 por cento dos sujeitos com ILD elevado. A percentagem de casos corretamente classificados é de 69,9 por cento. O modelo apresenta ainda uma aceitável especificidade (53,4 por cento).

Tabela 32

Tabela de classificação

		\		
Observado		Num. escala		Percentagem correta
		0,00	1,00	
Num. escala	0,00	110	96	53,4
	1,00	55	240	81,4
Percentagem total				69,9

$$^{22} R^2_{MF} = 1 - \frac{-2\text{Log}(L_c)}{-2\text{Log}(L_0)} = 1 - \frac{545.268}{133.371 + 545.268} = 0,196.527.$$

A tabela 33 resume a informação sobre as variáveis independentes no modelo completo. Os números entre parêntesis indicam as classes que participam no modelo. De acordo com a informação atrás referida, a idade reparte-se pelas classes: 1 – entre 20 e 29 anos; 2 – entre 30 e 44 anos; 3 – entre 45 e 59 anos; 4 – mais de 59 anos, sendo a classe de referência “menos de 20 anos”. A classe género considerada é 1 – Feminino, sendo 0 – Masculino a classe de referência. Na ocupação, a classe de referência é reformado, e as demais classes, 1 – ativo; 2 – desempregado; 3 – estudante; 4 – outros. O rendimento mensal apresenta como classe de referência “menos de 750 euros” e as restantes classes são: “1 – 1.501 a 2.500 euros”; “2 – 750 a 1.500 euros”; “3 – mais de 2.500 euros”.

A formação escolar tem como classe de referência a formação superior; 1 – básico e 2 – secundário. Finalmente a classe de referência é “menos de 100.000 euros” e 1 – mais de 100.000 euros.

O *output* do modelo completo pode escrever-se como:

$$\text{Logit}(\pi) = 0,671 - 0,646\text{Idade}(1) - 0,501\text{Idade}(2) - 0,176\text{Idade}(3) - 0,533\text{Idade}(4) - 0,596\text{Género}(1) + 1,084\text{ocupa}(1) + 0,357\text{ocupa}(2) + 0,665\text{ocupa}(3) + 0,680\text{ocupa}(4) - 1,613\text{escolaridade}(1) - 1,029\text{escolaridade}(2) + 1,848\text{rendimento}(1) + 0,596\text{rendimento}(2) + 2,469\text{rendimento}(3) - 0,166\text{montantedepositos}(1)$$

De acordo com o teste de Wald, as variáveis género(1) ($\chi^2_{\text{Wald}} = 7,284, p = 0,007$); formação

escolar(1) ($\chi^2_{\text{Wald}} = 17,817, p = 0,000$); formação escolar(2) ($\chi^2_{\text{Wald}} = 15,882, p = 0,000$);

rendimento(1) ($\chi^2_{\text{Wald}} = 12,725, p = 0,000$); rendimento(2) ($\chi^2_{\text{Wald}} = 5,555, p = 0,18$) e

rendimento(3) ($\chi^2_{\text{Wald}} = 4,739, p = 0,029$), são significativas para o nível de significância de

5%, a que acresce ocupa(1) para o nível de significância de 10%. No caso das variáveis qualitativas com mais de duas classes o teste de significância global dessas variáveis deu:

formação escolar ($\chi^2_{\text{Wald}} = 24,085, p = 0,000$); rendimento ($\chi^2_{\text{Wald}} = 17,619, p = 0,01$).

A coluna Exp(B) é a exponencial dos coeficientes do modelo e estima o rácio de *chances* da variável dependente por unidade da variável independente. Assim, a probabilidade de uma mulher ter um ILD elevado, é sempre menor do que a probabilidade de um homem ter um ILD elevado (as *chances* de uma mulher ter um ILD elevado comparativamente a um homem são de 0,551), ou seja, as *chances* reduzem-se em 44,9 por cento quando o género passa da classe de referência (masculino) para a classe modelada (mulher)²³. De modo semelhante, quando se passa da formação superior (classe de referência) para a classe em teste, formação básica, as

²³ $(0,551 - 1) \times 100 = -44,9\%$.

chances de ter um ILD elevado reduzem-se em 80,1 por cento²⁴. Quando se passa da classe de menor rendimento (< 750 euros) para a classe de maior rendimento, as *chances* do ILD ser elevado acrescem 11,809 vezes, isto é, 1080,9 por cento.

Tabela 33

Modelo Regressão Logística

Variáveis na equação	B	S.E.	Wald	df	Sig.	Exp(B)
Constante	0,671	0,757	0,785	1	0,376	1,956
Idade			3,090	4	0,543	
Idade(1) 20 - 29 anos	-0,646	0,447	2,091	1	0,148	0,524
Idade(2) 30 - 44 anos	-0,501	0,530	0,894	1	0,344	0,606
Idade(3) 45 - 59 anos	-0,176	0,620	0,080	1	0,777	0,839
Idade(4) > 59 anos	-0,533	0,725	0,540	1	0,462	0,587
Género(1) Homem	-0,596***	0,221	7,284	1	0,007	0,551
Ocupação			5,381	4	,250	
Ocupa(1) Ativo	1,084*	,570	3,620	1	,057	2,957
Ocupa(2) Desempregado	0,357	0,618	0,334	1	0,563	1,429
Ocupa(3) Estudante	0,665	0,610	1,187	1	0,276	1,945
Ocupa(4) Outros	0,680	0,581	1,371	1	0,242	1,974
Escolaridade			24,085	2	0,000	
Escolaridade(1) Básico	-1,613***	0,382	17,817	1	0,000	0,199
Escolaridade(2) Secundário	-1,029***	0,258	15,882	1	0,000	0,357
Rendimento			17,619	3	0,001	
Rendimento(1) 1.501€ - 2.500€	1,848***	0,518	12,725	1	0,000	6,347
Rendimento(2) 750€ - 1.500€	0,596**	0,253	5,555	1	0,018	1,815
Rendimento(3) > 2.500€	2,469**	1,134	4,739	1	0,029	11,809
Montante Depósitos > 100.000€	-0,166	0,762	0,047	1	0,828	0,847
Número de observações	501					
R2 McFadden	0,196.527					

No modelo a variável dependente é uma variável binária, igual a 1 se o ILD é elevado. *, ** e *** denotam significância estatística a 10%, 5% e 1%, respetivamente.

Em conclusão, partindo do inquérito, a análise dos fatores que influenciam o nível de literacia financeira do depositante bancário particular, permite salientar a relevância de alguns fatores socioeconómicos na sua partição. Assim, a idade não parece condicionar significativamente o nível de literacia ao contrário do género. Outros fatores como a formação escolar e o rendimento são igualmente determinantes do nível de literacia dos depositantes, registado em Portugal.

3.6. Principais conclusões do inquérito

Os resultados em termos gerais evidenciam uma limitada literacia financeira por parte dos depositantes e um fraco reconhecimento dos riscos bancários e regulação. Tendo em conta que o inquérito foi realizado num momento posterior ao colapso de várias entidades financeiras em Portugal²⁵, os resultados são surpreendentemente modestos. Os dados evidenciam lacunas no conhecimento das fontes de informação financeira e uma compreensão insuficiente de conceitos financeiros básicos, o que dificulta que os indivíduos escolham adequadamente as instituições para aplicação das poupanças e os produtos financeiros mais adaptados às suas preferências e perfis de risco.

A análise detalhada do inquérito permite outras conclusões. Os resultados sugerem que os depositantes particulares têm uma atitude cautelosa na escolha do banco atribuindo importância à segurança, solidez e reputação, mas também valorizam a rentabilidade oferecida pelo banco, o que nem sempre corresponde ao comportamento financeiro mais adequado.

A importância atribuída ao critério risco na escolha das aplicações financeiras parece estar em conformidade com a autoavaliação feita pelos inquiridos ao seu perfil de risco. Ainda assim, uma parte dos respondentes revela algum desconhecimento das características dos produtos de poupança e além disso, as decisões de aquisição não parecem resultar de uma comparação criteriosa das taxas entre as aplicações financeiras oferecidas pelas diversas instituições presentes no mercado.

O inquérito fornece fraca evidência de que os depositantes estão cientes das perdas de depósitos em caso de falência bancária. O resultado esperado era que, após a crise financeira, houvesse uma generalização do conhecimento acerca do seguro de depósitos, no entanto os resultados acabaram por ser contraditórios. Um quarto dos inquiridos acredita que as autoridades garantem as perdas ou a totalidade dos depósitos enquanto cerca de um terço afirma não existir garantia ou não saber. Salienta-se também o desconhecimento em detalhe do funcionamento do sistema de garantia de depósitos. Por exemplo, cerca de quarenta por cento dos entrevistados não responderam corretamente que o limite de cobertura era de 100.000 euros. Esta falta de conhecimento específico é semelhante à encontrada noutros países, como a Alemanha, onde menos que metade dos depositantes têm a perceção de que os seus depósitos estão significativamente cobertos (Strater, Corneli et al., 2008).

São ainda negativos os resultados apurados pelo Inquérito no tocante à compreensão da informação divulgada. Destaca-se a este propósito o desconhecimento maioritário de conceitos essenciais como “capital” ou “imparidade” ou a fraca utilização da informação financeira divulgada. Quanto ao grau de perceção do risco bancário, aferido nomeadamente pela opinião sobre a probabilidade de ocorrência de falências bancárias, o inquérito evidencia que os depositantes têm comportamentos financeiros relaxados ou posturas excessivamente confiantes.

²⁵ Desde 2008, várias instituições bancárias foram resgatadas ou faliram (BPP, BPN, BES e BANIF) e outras foram objeto de notícias sobre as suas dificuldades financeiras (CGD, MG ou MilleniumBCP).

Estas atitudes podem colidir com práticas menos adequadas de comercialização de produtos bancários por parte das instituições.

Os dados sobre as fontes de informação em que mais confiam, confirmam a importância que os depositantes atribuem à informação prestada pelo banco, incluindo o aconselhamento pelos gestores de conta, que consideram mais confiável e preferencial.

As importantes assimetrias observadas no nível de literacia financeira entre os diferentes grupos populacionais, são também um dado pouco positivo. Os resultados mostram que a população mais idosa e a que tem níveis reduzidos de escolaridade revelam níveis de literacia financeira baixos tal como a de menores rendimentos, o que justifica que estes grupos sejam alvo de ações de formação financeira.

O modelo de regressão logística permitiu verificar que o nível de literacia financeira dos depositantes é significativamente afetado por atributos dos indivíduos, tais como género, educação ou rendimento enquanto fatores como a idade ou o montante total de depósitos não se apresentam estatisticamente significativos.

Estes resultados obtidos para Portugal parecem ser consistentes com os obtidos de outros inquéritos internacionais. A OCDE (2005), depois de analisar investigações sobre o tema em 12 países da OCDE, concluiu que os níveis de literacia dos consumidores eram baixos em todos os países analisados. Em geral, os depositantes dos bancos, nos estudos no exterior, parecem escolher o banco e as aplicações com base na conveniência e nas condições de remuneração oferecidas. O risco não faz parte das respostas, embora a reputação do banco seja frequentemente citada.

Capitulo IV – Conclusão

4. Conclusões, limitações do estudo e propostas de investigação futura

O estudo parte do pressuposto que a educação financeira é fundamental para a eficácia da disciplina de mercado promovida pelos depositantes bancários. A competência em matéria financeira traduz-se na capacidade dos depositantes para compreender e gerir os riscos financeiros e tomar decisões informadas com implicações significativas no desempenho das instituições e na solidez do sistema.

Tal como se referiu na revisão de literatura, para que a disciplina dos depositantes seja eficaz em moderar os riscos assumidos pelos bancos, Llewellyn & Mayes (2003) alegam que é necessário que haja um número suficiente de interessados com incentivos claros para controlarem de forma racional as instituições. Só a combinação da atuação de muitos depositantes impondo penalizações às entidades bancárias que tomem para si riscos injustificados ou tenham uma gestão pouco competente resulta num mecanismo de mercado eficaz. Se os depositantes não reconhecem que estão em risco, não haverá sinais enviados aos bancos como resposta do mercado. Para que a disciplina possa funcionar, a população tem de possuir cultura financeira, pois de contrário torna-se imprescindível o papel de uma entidade pública que supervisione de forma próxima os bancos, protegendo os depositantes menos sofisticados e garantindo a estabilidade financeira como bem público.

O estudo desenvolvido pretende evidenciar o quanto a informação disponível tornada pública sobre os riscos dos produtos e entidades bancárias e a sua compreensão são elementos decisivos para que a disciplina de mercado funcione. Assim, centrou-se na seguinte questão de investigação: “Em que medida os depositantes utilizam e interpretam a informação divulgada pelos bancos, avaliam os produtos financeiros e as entidades que os comercializam e ajustam as decisões de investimento cientes dos riscos incorridos?”. A análise da resposta a esta questão conduziu a um estudo que, partindo de um inquérito, apresentou e analisou os seus resultados averiguando se realmente o conhecimento financeiro e a preocupação com os riscos bancários são preponderantes no comportamento dos depositantes.

A primeira parte do trabalho, dedicada à revisão de literatura, teve como objetivo apresentar a disciplina de mercado no setor bancário, na perspetiva do depositante, bem como enunciar as várias dimensões associadas ao conceito de literacia financeira fornecendo uma matriz para a leitura das questões empíricas. O estudo inicia-se com uma visão geral do conceito e do potencial da disciplina de mercado como instrumento de supervisão complementar ao regulador. Explicou-se o seu mecanismo e a interação entre os vários elementos que a compõem. Depois, discutiu-se o(s) conceito(s) e relevância da literacia financeira nas decisões dos indivíduos. Abordou-se não só os comportamentos, mas também os conhecimentos financeiros e a capacidade de compreensão de conceitos, que permitem caraterizar o perfil do depositante e a sua tolerância face ao risco.

Por fim é apresentada uma síntese da investigação empírica já realizada na área da literacia financeira, tanto na perspetiva académica como a decorrente de estudos promovidos por reguladores, supervisores e organizações internacionais.

Com a revisão da literatura estabelece-se o quadro analítico que serviu para guiar a investigação empírica ao nível do inquérito a desenvolver nos capítulos seguintes.

Para o objetivo central do estudo – avaliar a aptidão dos depositantes em Portugal para procurarem a informação apropriada, serem capazes de compreender e interpretar essa informação e darem sentido à atividade financeira promovendo a disciplina de mercado bancário - foi realizado um estudo empírico, consubstanciado num inquérito *on-line*, que recolheu dados do público-alvo constituído pelos depositantes particulares que detêm uma conta bancária em Portugal.

Esta opção metodológica – descrita com pormenor no capítulo segundo - teve em consideração a rapidez no processo de recolha dos dados, o seu menor custo e a simplificação do registo e tratamento. O questionário, estruturado por áreas temáticas, contempla 31 perguntas de escolha múltipla. O período de recolha de dados estendeu-se por dois meses e meio tendo-se contabilizado 517 respostas submetidas pelos respondentes.

Na análise dos resultados utilizaram-se várias metodologias que permitiram retirar conclusões semelhantes sobre o nível de literacia dos depositantes e a sua diferenciação em função de critérios de estratificação da amostra.

Respondendo à questão de investigação, conclui-se pela existência de limitada literacia financeira entre os depositantes particulares dos bancos em Portugal. O inquérito fornece fraca evidência de que os depositantes estão cientes das perdas de depósitos em caso de falência bancária. A falta de consciência entre a população sobre os riscos bancários e a regulação pode ser reflexo da ausência de conhecimentos financeiros básicos ou de um excesso técnico na informação divulgada, mas os resultados também podem atestar um ambiente bancário laxista – em que durante um longo período os bancos aparentemente não passaram por dificuldades significativas e no período que se seguiu, de evidentes problemas, o regulador e os contribuintes substituíram-se aos depositantes – ou ainda que a regulação não está suficientemente divulgada pelas autoridades.

Os resultados para Portugal parecem ser consistentes com os obtidos de outros inquéritos internacionais, enquadrando-se com as conclusões similares de outros autores (Braunstein & Welch, 2002; Strater, Corneli *et al.*, 2008; Devlin, 2002; Semenova *et al.*, 2008; Colmar Brunton, 2009; Widdowson & Hailwood, 2007; McIntyre, Tripe *et al.*, 2009) e considerando-se a análise de um único país.

O baixo nível de literacia observado tem implicações na eficácia da disciplina de mercado para moderar a tomada de riscos excessivos pelos bancos. Sendo fundamental, para a aplicação da

disciplina de mercado, que haja incentivos claros para que um número suficiente de interessados possa monitorizar racionalmente os bancos, os resultados obtidos indicam que pode não ser esse o caso da população bancária constituída pelos depositantes particulares em Portugal. A evidência sugere que o papel preconizado para os depositantes na disciplina do mercado bancário fica, assim, coartado. Dificilmente poderão aplicar a disciplina de mercado se desconhecem a divulgação pública de informações ou se não possuem as capacidades necessárias para o poder fazer.

Isto levanta algumas preocupações em relação à literacia financeira em Portugal. Um modesto nível de literacia, tal como observado, pode significar que são tomadas decisões sobre os depósitos, cujo risco-rentabilidade é inadequado e que os depositantes não estão necessariamente conscientes dos riscos que enfrentam quando lidam com os bancos, justificando o crescimento acentuado das queixas contra os intermediários financeiros e reforçando a ideia de falhas na difusão da informação ou na sua compreensão. Embora tenham sido promovidas variadas ações pelo regulador e outras entidades com o objetivo de elevar o nível de literacia financeira acompanhadas do reforço da regulamentação e melhoria da divulgação de informação sobre os bancos e os instrumentos comercializados, estas iniciativas parecem não ser suficientes para que os particulares possam dar um contributo significativo para a solidez e a eficiência do sistema bancário nacional.

Como consequência, deve concluir-se que a condição de Llewellyn & Mayes (2003) – existência de um número suficiente de monitorizadores da parte interessada – não tem sustentação.

É importante sublinhar que os resultados obtidos podem ter sido, de algum modo, influenciados por algumas limitações metodológicas do estudo sem, contudo, impedir a possibilidade da sua generalização a um universo alargado. Em primeiro lugar a representatividade dos respondentes pode ser questionável. O processo de amostragem (selecção) e sobretudo o potencial enviesamento relativamente a algumas características (domicílio, habilitações ou rendimento), podem retirar alguma robustez aos resultados obtidos. Deve reforçar-se que a amostra estudada foi direcionada para quem utiliza serviço de Internet, o que não é totalmente representativo da realidade em Portugal. Outra limitação do estudo, e da maioria de outras investigações, é que foi realizado para a população depositante como um todo. Como os depositantes que podem promover significativamente a disciplina de mercado são os que dispõem de fundos substanciais, a melhor opção pode ser um estudo direcionado apenas a esse grupo populacional. Não obstante as limitações referidas, considera-se que os resultados constituem uma boa base exploratória para o estudo da problemática da disciplina promovida pelos depositantes no mercado bancário em Portugal.

Para o mercado bancário português torna-se necessária mais investigação empírica. A extensão mais natural deste trabalho será a realização de um estudo sobre uma base mais alargada de inquiridos ou envolvendo outras tipologias de depositantes (empresas, entidades públicas e instituições financeiras).

Além disso, a investigação poderia ser enriquecida em termos metodológicos se for possível integrar processos de recolha de dados alternativos à difusão *on-line*. Um ângulo de análise interessante, a explorar também em futuras investigações, seria perceber em que medida os aspetos psicológicos podem explicar o comportamento dos depositantes, nas suas decisões sobre como e onde aplicar ou retirar os fundos, em função da informação disponível sobre o ambiente financeiro.

As conclusões deste estudo apontam para a necessidade de se promover estratégias que contribuam para elevar o nível de literacia financeira – incluindo programas mais direcionados para os diferentes grupos da sociedade – e reforçar a disponibilização de informação aos depositantes adequada à sua educação financeira. Uma maior literacia financeira permitiria certamente melhor compreensão dos riscos e com isso que os indivíduos fizessem melhores opções. Um mercado bancário onde a informação relevante, útil e atempada circule e onde os destinatários a compreendam e reajam em função do seu conteúdo é obviamente mais eficiente. O resultado final das escolhas baseadas no conhecimento das questões financeiras será uma maior eficácia da disciplina de mercado promovida pelos depositantes.

Referências bibliográficas

Referências bibliográficas

- Admati, A., & Hellwig, M. (2013).** The Bankers. *New Clothes: What's Wrong with Banking and What*.
- Anderson, W. T., Cox, E. P., & Fulcher, D. G. (1976).** Bank selection decisions and market segmentation. *The Journal of Marketing*, 40-45. Obtido a 10 de Dezembro de 2015, de <http://www.jstor.org/stable/1250674>.
- Barth, J. R., Caprio, G., & Levine, R. (2004).** Bank regulation and supervision: what works best?. *Journal of Financial intermediation*, 13(2), 205-248.
- Barth, J. R., Caprio, G., & Levine, R. (2001).** *The regulation and supervision of banks around the world: A new database* (Vol. 2588). World Bank Publications.
- Banco de Portugal (2010).** Relatório do Inquérito à Literacia Financeira da População Portuguesa. Disponível em www.bportugal.pt.
- Barajas, A., & Steiner, R. (2000).** *Depositor behavior and market discipline in Colombia*. Obtido a 20 de Dezembro de 2015, de http://papers.ssrn.com/sol3/papers.cfm?abstract_id=265648
- Bartiloro, L., (2011).** Is your money safe? *What Italians know about deposit insurance, DAEE, Banco de Itália*.
- Basu, S (2005).** Financial literacy and the life cycle, *Washington, DC: Financial Planning Association*.
- Birchler, U. W., & Maechler, A. M. (2001).** *Do depositors discipline swiss banks?*. Studienzentrum Obtido a 11 de Dezembro de 2015, de <http://www.eea-esem.com/papers/eea-esem/eea2002/2128/birchler.PDF> Gerzensee.
- Bliss, R. R. (2001).** Market discipline and subordinated debt: A review of some salient issues. *ECONOMIC PERSPECTIVES-FEDERAL RESERVE BANK OF CHICAGO*, 25(1), 24-45.
- Bliss, R. R. (2004).** *Market discipline: Players, processes, and purposes* (p. 37). Boston: MIT Press.
- Bliss, R. R., & Flannery, M. J. (2002).** Market discipline in the governance of US bank holding companies: Monitoring vs. influencing. *European Finance Review*, 6(3), 361-396.
- Braithwaite, F. D., & Kemp, S. (2007).** Safe as houses: Investor confidence in New Zealand*. *New Zealand Economic Papers*, 41(2), 225-236.
- Braunstein, S., & Welch, C. (2002).** Financial Literacy: An Overview of Practice, Research, and Policy. *Federal Reserve Bulletin*, 88 (11), 445-457.
- Calomiris, C. W., & Kahn, C. M. (1991).** The role of demandable debt in structuring optimal banking arrangements. *The American Economic Review*, 497-513.
- Calomiris, C. W., & Powell, A. (2001).** Can emerging market bank regulators establish credible discipline? The case of Argentina, 1992-99. In *Prudential supervision: What works and what doesn't* (pp. 147-196). University of Chicago Press.
- Caprio, G., & Levine, R. (2002).** Corporate governance in finance: Concepts and international observations. *Financial sector governance: The roles of the public and private sectors*, 17-50.
- Colmar Brunton. (2009).** Retirement Commission 2009 Financial Knowledge Survey. Auckland.
- Comissão de Mercados de Valores Mobiliários – CMVM (2009).** *O Perfil do Investidor Particular Português*, Estudos CMVM, N°3, Outubro.
- Commonwealth Bank Foundation, (2004).** Improving financial literacy in Australia: benefits for the individual and the nation, Sydney: Commonwealth Bank Foundation.
- Couper, M. P. (2000).** "Web Surveys: a review of issues and approaches." *Public Opinion Quarterly* 64: 464-494.
- Dallal, G. E., & Wilkinson, L. (1986).** An analytic approximation to the distribution of Lilliefors's test statistic for normality. *The American Statistician*, 40(4), 294-296.
- Demirgüç-Kunt, A., & Detragiache, E. (1998).** Financial liberalization and financial fragility.

Obtido a 17 de Dezembro de 2015, de http://papers.ssrn.com/sol3/papers.cfm?abstract_id=882587

Demirgüç-Kunt, A., & Huizinga, H. (2004). Market discipline and deposit insurance. *Journal of Monetary Economics*, 51(2), 375-399.

Devlin, J. F. (2011). Customer knowledge and choice criteria in retail banking. *Journal of Strategic Marketing*, 10(4), 273-290. Obtido a 12 de Dezembro de 2015, de <http://dx.doi.org/10.1080/0965254022000014541>.

Ferreira, M. J. e P. Campos (2009). O Inquérito Estatístico: uma introdução à elaboração de questionários, amostragem, organização e apresentação dos resultados. Um mundo para conhecer os números. INE, ESTP and DREN. Lisboa, Instituto Nacional de Estatística: 214 p.

Doane, D. P., & Seward, L. E. (2008). *Estatística aplicada à administração e à economia*. McGraw Hill Brasil.

Flannery, M. J. (1998). Using market information in prudential bank supervision: A review of the US empirical evidence. *Journal of Money, Credit and Banking*, 273-305.

Flannery, M., & Nikolova, S. (2004). Market discipline of US financial firms: Recent evidence and research issues. *Market discipline across countries and industries*, 87-100.

Flannery, M. J., & Sorescu, S. M. (1996). Evidence of bank market discipline in subordinated debenture yields: 1983–1991. *The Journal of Finance*, 51(4), 1347-1377.

Furlong, F., & Kwan, S. (2000). *Financial modernization and regulation* (pp. 5-10). Springer US.

Goldberg, L. G., & Hudgins, S. C. (1996). Response of uninsured depositors to impending S&L failures: evidence of depositor discipline. *The Quarterly Review of Economics and Finance*, 36(3), 311-325.

Gorton, G., & Santomero, A. M. (1990). Market discipline and bank subordinated debt: Note. *Journal of money, credit and Banking*, 119-128.

Graeml, A. R. e J. M. Csillag (2008). "E-Mail Survey com Formulário Anexado: Uma Alternativa para Coleta de Dados Off-Line pela Internet." *Organizações em contexto* 4(7): 35-58.

Hamalainen, P., Hall M. and Howcroft, B. (2003). "Market Discipline: A Theoretical Framework for Regulatory Policy Development", in Kaufman, G.G., (ed.), *Market Discipline in Banking: Theory and Evidence*, Elsevier, pp.57-98

Hannan, T. H., & Hanweck, G. A. (1988). Bank insolvency risk and the market for large certificates of deposit. *Journal of Money, Credit and Banking*, 203-211.

Harrison, Ian. (2004). "Banks, Capital and regulation: Towards an Optimal Capital Regime for a Small Open Economy", Reserve Bank of New Zealand, Wellington.

Hill, M. M. e A. Hill (2009). Investigação por questionário. Lisboa, Edições SÍLABO, 377 p.

Ioannidou, V., & Dreu, J. D. (2006). *The impact of explicit deposit insurance on market discipline*. Obtido a 23 de Dezembro de 2015, de http://papers.ssrn.com/sol3/papers.cfm?abstract_id=888681

Jansen, K. J., K. G. Corley e B. J. Jansen (2007). *E-Survey Methodology Handbook of Research on Electronic Surveys and Measurements*. R. A. Reynolds, R. Woods and J. D. Baker, IGI Global: 1-8.

Jeavons, P. (1998). On the algebraic structure of combinatorial problems. *Theoretical Computer Science*, 200(1), 185-204.

Johnson, R. A., & Wichern, D. W. (2002). *Applied multivariate statistical analysis* (Vol. 5, No. 8). Upper Saddle River, NJ: Prentice hall.

Kane, E.J. (1987). Who Should Learn What From the Failure and Delayed Bailout of the ODGF? *National Bureau of Economic Research Working Paper Series*, No. 2260.

Kissinger T.L. (2003), An analysis of the 2003 FDIC awareness survey data, FDIC, mimeo.

Kruskal, W. H., & Wallis, W. A. (1952). Use of ranks in one-criterion variance analysis. *Journal of the American statistical Association*, 47(260), 583-621.

Lane, C. (1993). Gender and the labour market in Europe: Britain, Germany and France

compared. *The Sociological Review*, 41(2), 276-301.

Lynn, P. (2013). Issues of Coverage and Sampling in Web Surveys for the General Population: An Overview. Web Survey Network opening conference, Londres.

Llewellyn, D. T., & Mayes, D. G. (2003). *The role of market discipline in handling problem banks*. Obtido em 13 de Dezembro de 2015, de <https://helda.helsinki.fi/bof/handle/123456789/7828>

Lusardi, A. & Mitchell, O. (2011). *Financial literacy Around the World: An Overview*, NBER Working Paper Series.

Martinez Peria, M. S., & Schmukler, S. L. (2001). Do depositors punish banks for bad behavior? Market discipline, deposit insurance, and banking crises. *The journal of finance*, 56(3), 1029-1051.

Marôco, J. (2010). Análise estatística com o PASW Statistics (ex-SPSS). Pêro Pinheiro: ReportNumber.

McIntyre, M. L., Tripe, D., & Zhuang, X. (2009). Testing for effective market supervision of New Zealand banks. *Journal of Financial Stability*, 5(1), 25-34

Mondschean, T. S., & Opiela, T. P. (1999). Bank time deposit rates and market discipline in Poland: the impact of state ownership and deposit insurance reform. *Journal of Financial Services Research*, 15(3), 179-196.

Moore, Danna (2003). *Survey of financial literacy in Washington State: knowledge, behavior, attitudes and experiences*, technical report 03-39, social and economic Science research Center, Washington State University.

Morgan, R. M., & Hunt, S. D. (1994). The commitment-trust theory of relationship marketing. *the journal of marketing*, 20-38.

Morris, Stephen. (2001). "Political correctness." *Journal of political Economy* 109.2, 231-265

Mota, Carlos (2016). Market Discipline in Banking Portuguese: a depositors behavior study. Portuguese Journal of Finance, Management and Accounting, ISSN: 2183-3826. Vol 2, Nº 3, March 2016.

Noctor, M, S. Stoney, & R. Stradling (1992). Financial literacy: a discussion of concepts and competences of financial literacy and opportunities for its introduction into young people's learning, London: *National Foundation for Educational Research*.

Organisation for Economic Co-operation and Development (OECD) (2005), Improving financial literacy: analysis of issues and policies, Paris: OECD Publications.

Park, S. (1995). Market discipline by depositors: evidence from reduced-form equations. *The Quarterly Review of Economics and Finance*, 35, 497-514.

Park, S., & Peristiani, S. (1998). Market discipline by thrift depositors. *Journal of Money, Credit and Banking*, 347-364.

Peresetsky, A., Karminsky, A., & Golovan, S. V. (2007). *Russian banks' private deposit interest rates and market discipline*. Obtido a 27 de Dezembro de 2015, de http://papers.ssrn.com/sol3/papers.cfm?abstract_id=1002286

Polit, D. & Hungler, B. (1995). *Fundamentação de Pesquisa de Enfermagem* (3ª Edição). Porto Alegre: Artes Médicas

Quivy, R. e L. V. Campenhoudt. (1998). Manual de Investigação em Ciências Sociais, Gradiva Publicações, 276 p.

Reja, U., K. L. Manfreda, V. Hlebec e V. Vehovar (2003). Open-ended vs Closed-ended Questions in Web Questionnaires. *Developments in Applied Statistics*. A. M. Anuška Ferligoj (Eds.). Ljubljana: 159-177.

Reeves, C. A., & Bednar, D. A. (1996). Keys to market success-a response and another view. *Journal of Retail Banking Services*, 18(4), 33-41.

Roberts, C. (2013). Participation and engagement in web surveys of the general population: An overview of challenges and opportunities. *Web Survey Network opening conference*. Obtido a 28 de Dezembro de 2015 em: <http://www.natcenweb.co.uk/genpopweb/documents/Theme-2-Participation-and-engagement.pdf>.

Rochet, J. C. (2004). Macroeconomic shocks and banking supervision. *Journal of Financial Stability*, 1(1), 93-110.

Schagen, S. (1997). The evaluation of NatWest Face 2 Face with Finance, *National Foundation for Educational Research*.

Semenova, M. (2007). *How depositors discipline banks: the case of Russia* (No. 07-02e). EERC Research Network, Russia and CIS. Obtido a 14 de Dezembro em 2015, de <https://ideas.repec.org/p/eer/wpalle/07-02e.html>

Semenova, M., Yudkevich, M., & Androushchak, G. V. (2008). Financial Competence of Individual Depositors: The Influence of Institutional Factors on Market Discipline and Depositors' Investment Strategies. Available at SSRN 1089819. Obtido a 10 de Dezembro de 2015, de <http://ssrn.com/abstract=1089819>.

Sheehan, K. B. (2001). "E-mail Survey Response Rates: A Review." *Journal of Computer-Mediated Communication* 6(2), obtido em 13 de Dezembro em: <http://dx.doi.org/10.1111/j.1083-6101.2001.tb00117.x>.

Siegel, S., & John Jr, N. (6). Castellan. 1988. Nonparametric Statistics for the Behavioral Sciences. New York.

Solomon, D. J. (2001). "Conducting web-based surveys." *Practical Assessment, Research & Evaluation* 7(19), Obtido a 15 de Dezembro em: <http://pareonline.net/getvn.asp?v=7&n=19>, acedido a 05/05/2013.

Sträter, N., Cornelißen, M., & Pfingsten, A. (2008). Deposit Insurance: An Empirical Study of Private Investors' Knowledge and Perception. *Deutsche Gesellschaft für Finanzwirtschaft*, mimeo.

Steiger D.M., Simon A., Montgomery R. (2001). Household survey on deposit insurance awareness, FDIC, mimeo.

Teichert, T., & Wagenführer, D. (2012). Effects of Disruptive Events on Consumer Loyalty: Bank Switching after the 2008's Crisis. *Journal of Business and Policy Research*, 7(3), 195-205.

Thayer-Hart, N., J. Dykema, K. Elver, N. C. Shaeffer e J. Stevenson (2010). Survey Fundamentals – A guide to designing and implementing surveys, Office of Quality Improvement 20p.

Ungan, A. E., & Caner, S. (2004). Depositor behaviour and market discipline in Turkey. Available at SSRN 495122. Obtido a 16 de Dezembro de 2015, de http://papers.ssrn.com/sol3/papers.cfm?abstract_id=495122

Ungan, E., Caner, S., & Özyıldırım, S. (2008). Depositors' assessment of bank riskiness in the Russian Federation. *Journal of Financial Services Research*, 33(2), 77-100.

Widdowson, D. & Hailwood, K. (2007). *Financial literacy and its role in promoting a sound financial system*. Reserve Bank of New Zealand: Bulletin, Vol. 70, No. 2, June. 2.

Wilson, W. R. (2009). New Zealand's experiment with prudential regulation: can disclosure discipline moderate excessive risk taking in New Zealand deposit taking institutions? Massey University, Albany.

Apêndices

Inquérito à atitude e conhecimento financeiro dos depositantes

O presente inquérito insere-se no âmbito de uma investigação académica realizada para o mestrado em Auditoria do Instituto Superior de Contabilidade e Administração do Porto integrante do IPP e visa conhecer a forma como os depositantes particulares dos bancos lidam com as questões financeiras designadamente avaliar a segurança percebida dos depósitos, a competência financeira na tomada de decisões e o seu perfil de risco.

As suas respostas, para além de serem de muita importância para este trabalho, serão rigorosamente confidenciais e utilizadas exclusivamente para os fins deste estudo, isto é, os dados serão utilizados unicamente para fins estatísticos.

O tempo de resposta estimado é de, aproximadamente, 5 a 10 minutos.

Agradeço desde já a sua colaboração.

**Obrigatório*

Secção 1: Caracterização do Inquirido

1. 1.1. Idade *

Assinalar a alternativa

Marcar apenas uma oval.

- ☐ menos de 20 anos
- ☐ 20-29 anos
- ☐ 30-44 anos
- ☐ 45-59 anos
- ☐ mais de 59 anos

2. 1.2. Género - Assinalar a alternativa *

Marcar apenas uma oval.

- ☐ Feminino
- ☐ Masculino

3. 1.3. Residência/Localização Geográfica - Assinalar a alternativa *

Marcar apenas uma oval.

- ☐ Norte
- ☐ Centro
- ☐ Lisboa e Vale do Tejo
- ☐ Alentejo
- ☐ Algarve
- ☐ Região Autónoma da Madeira
- ☐ Região Autónoma dos Açores

4. 1.4. Ocupação - Assinalar a alternativa *

Marcar apenas uma oval.

- ☐ Agricultura e Pesca
- ☐ Indústria
- ☐ Comércio
- ☐ Serviços
- ☐ Desempregado/a
- ☐ Estudante
- ☐ Trabalho doméstico
- ☐ Pensionista/Reformado
- ☐ Outro

5. 1.5. Formação escolar - Assinalar a alternativa *

Marcar apenas uma oval.

- ☐ Básico (até ao 9ºano)
- ☐ Secundário (até ao 12ºano)
- ☐ Superior

6. 1.6. Intervalo em que enquadra o rendimento mensal líquido *

Assinalar a alternativa

Marcar apenas uma oval.

- ☐ menor a 750 euros
- ☐ 750 - 1500 euros
- ☐ 1501 - 2500 euros
- ☐ maior a 2500 euros

7. 1.7. Aproximadamente há quanto tempo trabalha com o seu banco principal ? *

Marcar apenas uma oval.

- ☐ menos de 1 ano
- ☐ 1-2 anos
- ☐ 3-5 anos
- ☐ 6-10 anos
- ☐ 11-15 anos
- ☐ mais de 15 anos

8. 1.8. Montante total de depósitos (à ordem e a prazo) investido em bancos: *

Assinale a resposta certa

Marcar apenas uma oval.

- ☐ menos de 100.000 euros
- ☐ mais de 100.000 euros

Secção 2: Conhecimento financeiro dos depositantes

9. 2.1. Imagine que vai investir um montante considerável em depósitos. Como classificaria a escolha do banco numa escala de 1 a 5? (1 não é importante e 5 é muito importante) *

Marcar apenas uma oval por linha.

	1	2	3	4	5
Conselho de Família/amigos	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Condições oferecidas pelo banco (rendimentos e liquidez)	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Qualidade dos argumentos do banco (conselhos do balcão)	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Segurança e Solidez do banco (Rating alto, o rácio de capital elevado)	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Reputação do banco	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Ser o seu banco habitual	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

10. 2.2. Classifique, na escala de baixo a elevado as seguintes aplicações financeiras por grau de risco, relativamente a reaver o dinheiro investido. (baixo, médio, elevado) *

Marcar apenas uma oval por linha.

	Risco baixo	Risco médio	Risco elevado	Não sei
Depósitos a Prazo	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Certificados Tesouro/Aforro	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Obrigações	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Fundos de Investimento	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Ações	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

11. 2.3. Antes de fazer uma aplicação de poupanças lê a informação que o banco lhe dá sobre as condições dos produtos? (Assinale a resposta correta) *

Marcar apenas uma oval.

- ☐ Sim, leio com muito detalhe
☐ Sim, leio, mas com pouco detalhe
☐ Não leio, confio no que o funcionário do banco me transmite
☐ Não leio, não dou muita importância
☐ Não responde

12. **2.4. Compara as taxas de juro antes de fazer um depósito a prazo ou outro produto de poupança? ***

Marcar apenas uma oval.

- ☐ Sim, entre os bancos de que sou cliente
- ☐ Sim, entre os bancos de que sou cliente e com as praticadas noutros
- ☐ Não, utilizo sempre o meu banco
- ☐ Não
- ☐ Não responde

13. **2.5. Já alguma vez pensou em mudar a sua principal conta de depósito à ordem para outro banco? ***

Marcar apenas uma oval.

- ☐ Sim
- ☐ Não
- ☐ Não responde

14. **2.6. Como classifica o seu perfil em relação ao risco? ***

Marcar apenas uma oval.

- ☐ Conservador
- ☐ Moderado
- ☐ Agressivo
- ☐ Não conheço o meu perfil de risco

Secção 3: Conhecimento sobre o sistema de garantia de depósitos

15. **3.1. No caso de falência de um banco (assinalar a afirmação que é mais correta) ***

Marcar apenas uma oval.

- ☐ Os depósitos estão totalmente protegidos/garantidos em Portugal;
- ☐ Os depósitos estão total ou parcialmente protegidos;
- ☐ Acho que, uma parte das perdas, serão compensadas pelas autoridades (governo e Banco de Portugal - BdP);
- ☐ Não é muito claro, mas acho que as autoridades vão garantir todos os depósitos bancários;
- ☐ Não há nenhuma garantia das autoridades para proteger os depósitos;
- ☐ Não sei

16. 3.2. Existe uma entidade designada Fundo de Garantia de Depósitos (FGD) em Portugal? *

Marcar apenas uma oval.

- ☐ Sim
☐ Não

17. 3.3. Qual é o montante máximo de depósitos garantido pelo FGD? *

Marcar apenas uma oval.

- ☐ 25.000 euros
☐ 50.000 euros
☐ 100.000 euros
☐ Ilimitado

18. 3.4. Quantos sistemas de garantia de depósitos existem em Portugal? *

Marcar apenas uma oval.

- ☐ 1
☐ 2
☐ 3

19. 3.5. Que tipos de aplicações/investimentos financeiros estão garantidos pelo Fundo de Garantia de Depósitos? (Assinale todos os que considerar possíveis) *

Assinale todos os que considerar possíveis

Marcar tudo o que for aplicável.

- ☐ Depósitos à ordem e a prazo;
☐ Obrigações;
☐ Ações;
☐ Fundos de investimento.

20. 3.6. Que grupos de depositantes beneficiam da garantia de depósitos? *

Assinale todos os que considerar possíveis

Marcar tudo o que for aplicável.

- ☐ Particulares;
☐ Empresas;
☐ Instituições públicas;
☐ Instituições financeiras

Secção 4: Acesso e compreensão da informação divulgada

21. **4.1. Os bancos são obrigados a divulgar informação periódica que contém uma ampla gama de informações financeiras e outras sobre a sua actividade, com as quais supostamente pode avaliar o risco bancário ***

Assinale apenas uma

Marcar apenas uma oval.

- ☐ Eu não estava ciente da disponibilidade dessa informação financeira sobre o banco;
- ☐ As pessoas do meu banco informaram-me sobre isso, mas eu não olhei para os relatórios divulgados;
- ☐ As pessoas do meu banco informaram-me sobre isso, e eu olhei para essa informação;
- ☐ Tomei conhecimento pelos jomais, Banco de Portugal ou outra fonte, mas não olhei para qualquer dessas informações;
- ☐ Tomei conhecimento pelos jomais e média, Banco de Portugal ou outra fonte, e olhei para a informação disponibilizada.

22. **4.2. A classificação de crédito (rating) de um banco em "AAA" ou "Aaa" é: ***

Marcar apenas uma oval.

- ☐ Elevada;
- ☐ Média;
- ☐ Baixa.

23. **4.3. O capital de um banco (assinale apenas a afirmação que lhe pareça mais correta): ***

Marcar apenas uma oval.

- ☐ é um indicador de liquidez do instituição;
- ☐ é um indicador importante da probabilidade de falência e portanto do risco.
- ☐ não é um indicador do risco bancário;

24. **4.4. Já ouviu falar no termo "Capital Tier One" do banco? ***

Marcar apenas uma oval.

- ☐ Sim
- ☐ Não

25. **4.5. Sabe o que é um ativo em imparidade? ***

Marcar apenas uma oval.

- ☐ Sim
- ☐ Não

26. **4.6. Os empréstimos classificados como ativos com significativas imparidades constituídas têm: ***

Marcar apenas uma oval.

- ☐ elevada probabilidade de ser totalmente reembolsados;
☐ média probabilidade de ser totalmente reembolsados;
☐ reduzida probabilidade de ser totalmente reembolsados.

27. **4.7. Um banco com uma concentração elevada na exposição de crédito é: ***

Marcar apenas uma oval.

- ☐ mais seguro do que um banco com uma baixa concentração de exposição de crédito;
☐ mais arriscado do que um banco com uma baixa concentração de exposição de crédito.

Secção 5: Perceção do risco bancário

28. **5.1. Em geral, independentemente do banco, não há muito risco envolvido nas aplicações bancárias ***

Por favor, assinale o número que melhor descreve o seu nível de concordância ou discordância com a afirmação (1 é concordo totalmente e 5 é discordo totalmente).

Marcar apenas uma oval.

1	2	3	4	5
<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

29. **5.2. O risco de colapso/falência de um banco: ***

Marcar apenas uma oval.

- ☐ é tão pequeno que não vale a pena preocupar-me com os depósitos;
☐ é medianamente possível de ocorrer;
☐ é significativamente elevado e vale a pena preocupar-me com o risco de perda de depósitos.

30. **5.3. Onde é que esperaria encontrar informações que lhe permitisse avaliar a solidez do banco e o risco de poder perder a totalidade ou parte dos fundos que tem em depósitos? (Por favor, assinale apenas um) ***

Marcar apenas uma oval.

- ☐ colaboradores da agência do Banco;
☐ web site do Banco;
☐ publicidade do banco;
☐ informação dos média;
☐ BdP;
☐ Outros.

31. **5.4 Qual é a fonte mais importante em que confia para avaliar o risco bancário? (Assinalar apenas uma) ***

Marcar apenas uma oval.

- ☐ Recomendações e sugestões da família / amigos;
- ☐ Divulgação formal de relatórios e outra informação pelo banco/anúncios em jornais, revistas financeiras e televisão/ divulgação de informações formal fornecida pelo meu banco;
- ☐ Conselhos de consultores financeiros;
- ☐ Comentários e opiniões produzidas pelos média (jornais, revistas financeiras e programas de TV);
- ☐ Outros.

Com tecnologia

 Google Forms